

5

Le Groupement d'intérêt public enfance en danger (GIPED) : des missions insuffisamment assurées

PRÉSENTATION

Dans un rapport public thématique sur la protection de l'enfance publié en octobre 2009⁷⁵, la Cour relevait la complexité de l'organisation française en ce domaine, héritée de l'histoire et répartie entre l'État et les départements.

Au service de cette politique partagée de protection de l'enfance, un service d'accueil téléphonique « enfance maltraitée » (SNATEM), a d'abord été constitué en 1989 sous forme d'un groupement d'intérêt public (GIP) associant l'État et les départements.

La loi du 2 janvier 2004 a ensuite créé l'observatoire national de l'enfance en danger (ONED) pour l'observation et l'analyse sur la prévention des mauvais traitements et la protection des mineurs. Son intégration au sein du SNATEM, devenu ensuite SNATED (service national de l'enfance en danger), a donné naissance à une nouvelle personne morale de droit public, créée par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance : le groupement d'intérêt public pour l'enfance en danger (GIPED).

Dans son rapport public, la Cour relevait, après avoir examiné notamment la mise en œuvre des missions de l'ONED, que, malgré une nécessité démontrée, ce groupement restait « au milieu du gué ». Elle posait la question d'une redéfinition de ses missions et de ses moyens.

Elle recommandait, notamment, de préciser la notion d'« information préoccupante » dont le recueil est rendu obligatoire par la loi du 5 mars 2007, de bâtir un système de collecte et d'exploitation de données, de coordonner les observatoires départementaux,

⁷⁵ Cour des comptes, *Rapport public thématique : la politique de l'enfance*. La Documentation française, octobre 2009, 180 p., disponible sur www.ccomptes.fr

d'entreprendre des travaux d'évaluation sur les parcours des enfants protégés et de redéfinir « l'articulation entre l'ONED et la DREES⁷⁶ ».

La Cour a dressé, en 2013, le bilan de ses recommandations sur le GIPED. Celui-ci a été doté en 2012 d'un budget de 4,78 M€ et comptait 78 salariés permanents (56,5 équivalents temps plein). Il a reçu, la même année, 1 071 427 appels sur les lignes du 119, le numéro d'accueil téléphonique.

Malgré les avancées constatées, il en ressort que les missions du GIPED doivent être mieux remplies et leurs résultats améliorés.

La protection de l'enfance

La protection de l'enfance désigne un ensemble de règles et d'institutions, qui ont pour objet de prévenir les dangers auxquels un mineur peut être exposé. Elle recouvre les politiques ou les mesures directement tournées vers les mineurs, tendant à prévenir ou suppléer une défaillance familiale.

En France, la protection de l'enfance peut être assurée sous une forme administrative ou judiciaire. La protection administrative l'est par la voie du service de l'aide sociale à l'enfance (ASE), placé sous la responsabilité du président du conseil général ; la protection judiciaire est décidée par un juge spécialisé, le juge pour enfant.

I - Rendre plus efficace l'accueil téléphonique

La contribution du service national de l'enfance en danger (SNATED) à la politique de protection de l'enfance consiste en un accueil téléphonique et la production de statistiques et d'études.

Le SNATED répond aux appels téléphoniques adressés au numéro gratuit d'urgence 119, jour et nuit, tout au long de l'année et transmet les informations aux cellules de recueil des informations préoccupantes départementales (CRIP).

⁷⁶ Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques, placée sous la triple tutelle du ministère de l'économie et des finances, du ministère chargé des affaires sociales et de la santé et du ministère chargé du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

A - Une professionnalisation progressive du service

Un million d'appels sont adressés chaque année au numéro d'urgence 119. Le pré-accueil est confié à un prestataire de service qui trie les appels afin d'écarter les communications étrangères aux missions du GIPED (appels à caractère ludique, de nature injurieuse, erreurs de numéro, etc.).

Plusieurs initiatives ont été prises, par ailleurs, pour améliorer le service rendu :

- une meilleure formation et l'encadrement par le SNATED des agents du pré-accueil ont permis de professionnaliser celui-ci et de mieux sélectionner les appels transmis au plateau d'écoute. La plateforme d'affichage des appels en attente permet désormais de communiquer une estimation du temps d'attente et d'affecter des priorités aux appels à transmettre au plateau. Un logiciel, appelé LISA (logiciel informatique de suivi des appels), a été mis en place, qui couple le système téléphonique avec une base de données et permet la production annuelle d'une étude statistique complète relative aux appels du 119 ;
- un guide de procédures a été élaboré pour faciliter l'utilisation de ce logiciel. La formation initiale et continue des utilisateurs a été perfectionnée.

B - Un traitement des appels encore très insuffisant

Tableau : traitement des appels (nombre d'appels)

	2010	2011	2012
appels entrants	1 063 398	1 015 783	1 071 427
appels décrochés par le pré-accueil	590 831	583 139	610 267
dont invitations à rappeler	15 206	24 464	23 895
dont réorientations	13 442	10 461	13 777
dont autres appels*	530 325	515 800	539 256
dont appels traités	31 858	32 414	33 339

*Selon le GIPED, les « autres appels » recouvrent les appels ne correspondant pas aux missions du 119

Source : Cour des comptes d'après les rapports d'activité annuels du GIPED

La mise en place de l'applicatif LISA s'est faite en juin 2008. L'année 2009 a été une année de stabilisation. Les données chiffrées des années 2010 et suivantes ne sont donc pas comparables à celles de la période précédente.

Entre 2010 et 2012, en chiffres arrondis, sur le million d'appels reçus annuellement, 600 000 seulement sont décrochés. Selon le GIPED, cet écart – très préoccupant – provient majoritairement du fait que les appelants ont interrompu leur appel dans un délai inférieur à la durée du message d'accueil précisant les missions du SNATED. Le ratio d'appels décrochés sur les appels reçus ne s'améliore que légèrement, passant de 55,6 % en 2010 à 57 % en 2012.

Si l'on peut comprendre que certains appelants, dans un contexte d'émotion, n'aillent pas au bout de leur démarche et raccrochent prématurément, la question se pose de l'adaptation du message d'accueil – à la fois dans son contenu et sa longueur – à l'état d'esprit des appelants et de son caractère potentiellement dissuasif.

Le très faible nombre des appels traités est également notable, puisque, sur les 600 000 appels décrochés en 2012, seuls 33 000 ont été

effectivement orientés vers les écoutants professionnels, dont 12 000 ont donné lieu à une transmission aux cellules de recueil des informations préoccupantes départementales (CRIP). Ce faible taux de transmission s'expliquerait notamment, selon le GIPED, par l'importance des appels considérés comme ne correspondant pas aux missions du SNATED, écartés pour cette raison par le pré-accueil.

Comme tout numéro d'appel gratuit sur un sujet de société très sensible, il n'est pas anormal que beaucoup d'appels reçus soient hors missions du SNATED. Pourtant, la proportion de ces appels inadéquats dans le total des appels reçus, évalués à 4 sur 5 par le GIPED, apparaît singulièrement élevée. Les raisons invoquées pour qu'un aussi grand nombre d'appels soit écarté dès le pré-accueil justifient une expertise technique approfondie, qui pourrait porter également sur l'adéquation du message d'accueil du 119.

Au vu du nombre d'appels jugés « hors missions », la question du ciblage des actions de communication sur le bon usage du 119 est aussi posée.

Autre constat inquiétant, un nombre élevé d'appels décrochés, soit environ 24 000 en 2012, jugés suffisamment importants pour être traités, fait l'objet d'une « invitation à rappeler », aucun écoutant n'étant en mesure de prendre en charge l'appel au moment où il est transféré au plateau d'écoute par le service de pré-accueil. Ainsi, nombre d'appelants retenus parce que susceptibles de signaler des situations nécessitant une réaction rapide sont éconduits, sans que leurs coordonnées ne soient enregistrées ni *a fortiori* qu'ils soient rappelés par le SNATED.

Cette situation est d'autant plus regrettable que 60 % des cas finalement transmis aux cellules de recueil des informations préoccupantes départementales (CRIP) concernent des enfants qui n'étaient pas jusque-là connus des services départementaux.

Au total, s'agissant d'un numéro d'urgence, la faiblesse du taux des appels décrochés, ainsi que l'importance de ceux qui ne peuvent pas être traités au premier appel, requièrent une action forte de redressement, qui pourrait notamment figurer dans la convention d'objectifs et de moyens conclue entre le GIPED et la tutelle.

C - Un fonctionnement du plateau d'écoute à fiabiliser

Le taux de décrochage dépend, en premier lieu, de la présence effective, sur le plateau, des écoutants professionnels.

Certes, le flux des appels variant selon les périodes de la journée, de la semaine et de l'année, le dimensionnement de l'équipe des écoutants doit lui-même être adapté. Cependant, la question du contrôle des heures effectuées est posée.

Les écoutants, contractuels à temps incomplet, bénéficient d'un régime particulier d'heures complémentaires, au *prorata* du temps de travail et assorti d'un plafonnement.

Or le suivi des heures réalisées repose uniquement sur des données déclaratives, validées par les coordonnateurs ou la directrice du SNATED. Traitées de manière extracomptable, elles servent à la liquidation de la paye. La certification du service constitue donc une zone de risque dans le processus de paye.

Il conviendrait que le GIP dispose d'une meilleure traçabilité des heures de travail effectuées en vue de la pré-liquidation de la paye par l'ordonnateur et du paiement par le comptable, en vérifiant la présence effective des agents, autrement qu'en comptant sur leur implication personnelle et sur leurs seules déclarations. Au-delà de la régularité des opérations de paye, l'enjeu est de disposer d'écoutes dont le temps de travail soit adapté aux besoins du plateau d'écoute.

II - Améliorer les résultats de l'observatoire national

L'article L. 226-6 du code de l'action sociale et de la famille confie à l'Observatoire national de l'enfance en danger (ONED) l'exercice à l'échelon national des missions d'observation, d'analyse et de prévention de l'enfance en danger.

L'observatoire a pour mission de « contribuer au recueil et à l'analyse des données et des études concernant la maltraitance envers les mineurs, en provenance de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics, des fondations et des associations œuvrant en ce domaine. Il contribue à la mise en cohérence des différentes données et informations, à l'amélioration de la connaissance des phénomènes de maltraitance et recense les pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge médico-sociale et judiciaire de la maltraitance, dont les résultats évalués ont été jugés concluants ».

La performance de l'ONED doit être améliorée pour ses missions essentielles :

- la mise en cohérence des différentes données ;
- la connaissance de la population des enfants protégés ;
- le suivi des parcours des enfants protégés ;
- l'animation du réseau des acteurs, notamment par la diffusion de bonnes pratiques.

A - Les différentes données recueillies : une mise en cohérence à renforcer

Le recueil et l'analyse des données statistiques relatives à l'enfance en danger sont l'une des missions principales de l'ONED, qui réalise chaque année une estimation du nombre de mineurs et jeunes majeurs faisant l'objet d'une mesure de protection de l'enfance au 31 décembre, à partir du croisement des données de la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) et de la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ).

Toutefois, cette mission d'analyse de la cohérence et de la continuité des actions mises en œuvre au titre de la protection de l'enfance, à partir des données communiquées par le département, n'est toujours pas remplie aujourd'hui. La raison principale tient à la notion d'« information préoccupante » qui est la clé du dispositif d'observation.

La Cour, en 2009, recommandait de « définir la notion d'information préoccupante introduite par la loi de 2007, pour harmoniser leur recueil et obtenir des données fiables ». Les contraintes imposées par la CNIL (« anonymat de l'identité du mineur, de ses responsables légaux et de toute personne ayant eu à connaître la situation »⁷⁷) et l'absence de consensus sur son contenu ont été, jusqu'en 2011, autant d'obstacles à la définition de cette notion.

Après l'annulation par le Conseil d'État d'un premier décret pris en 2008, le décret du 28 février 2011⁷⁸ a mis en place un système d'observation contenant un grand nombre de variables à renseigner, qui s'est révélé trop complexe et d'application malaisée, faute d'une définition consensuelle de la notion d'information préoccupante.

⁷⁷ Art. D. 226-3-2 du code de l'action sociale et des familles.

⁷⁸ Décret n° 2011-222 du 28 février 2011 organisant la transmission d'informations sous forme anonyme aux observatoires départementaux de la protection de l'enfance et à l'Observatoire national de l'enfance en danger.

Pour pallier cet inconvénient, et pour sécuriser le cadre juridique, un nouveau décret a été publié le 7 novembre 2013. Il fournit une définition de « l'information préoccupante », en application de l'article L. 221-3 du code de l'action sociale et des familles.⁷⁹

Cette définition résulte pour partie des travaux des états généraux de l'enfance fragilisée de juin 2010, qui avait associé l'ensemble des acteurs. Elle provient également de la démarche de réflexion et d'expertise pilotée par l'ONED, à partir de 2012. Celle-ci visait à recueillir un consensus sur le périmètre de l'observation de la population, prise en charge dans le dispositif de protection de l'enfance, et non plus sur la définition *stricto sensu* de « l'information préoccupante » impossible à réunir.

En suivant ces préconisations soumises à la ministre de la famille en juillet 2013, l'ONED a procédé, en septembre 2013, à un classement des variables en quatre groupes, par hiérarchie, d'accessibilité et de capacité des départements à fournir les données.

Le premier groupe est constitué des variables dites prioritaires, immédiatement accessibles, décrivant la population et les mesures mises en œuvre. Les trois groupes suivants réunissent les variables relatives à l'environnement de l'enfant, ainsi que des informations provenant d'autres acteurs.

À partir de 2014, l'objectif de l'ONED est de commencer à recenser les données entrant dans le premier groupe. Le recensement des autres variables demandera plusieurs années.

Plus de six années après le vote de la loi du 5 mars 2007, la connaissance de la population des enfants en danger demeure fragmentaire. Le décret du 7 novembre 2013, qui définit « l'information préoccupante », met fin à une longue attente. Il ne marque toutefois que le début d'un très long processus de déploiement.

⁷⁹ Selon les termes du décret du 7 novembre 2013, l'information préoccupante est une « information transmise à la cellule départementale (...) pour alerter le président du conseil général sur la situation d'un mineur, bénéficiant ou non d'un accompagnement, pouvant laisser craindre que sa santé, sa sécurité ou sa moralité sont en danger ou en risque de l'être ou que les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises ou en risque de l'être. La finalité de cette transmission est d'évaluer la situation d'un mineur et de déterminer les actions de protection et d'aide dont ce mineur et sa famille peuvent bénéficier ».

Dans l'intervalle, les départements continueront à qualifier diversement les informations dont ils sont destinataires. Le suivi et l'analyse des signalements resteront problématiques.

B - La population des enfants protégés : une méconnaissance persistante

L'ONED assure, depuis sa création, une mission de recueil et de mise en cohérence du décompte de toutes les mesures de protection de l'enfance qui, directement adressées aux mineurs, tendent à prévenir ou suppléer une défaillance familiale. Elles peuvent être de nature administrative (les aides financières ou les aides à domicile) ou judiciaire : l'aide éducative en milieu ouvert (AEMO), l'aide éducative à domicile (AED), le retrait de l'enfant de son milieu familial et son placement.

La Cour recommandait, en 2009, d'« améliorer le système national de collecte et d'exploitation des données (...), en harmonisant les décomptes, entre les départements, mais également avec la sphère judiciaire ».

L'ONED lui-même, dans son premier rapport annuel au Gouvernement et au Parlement de septembre 2005, avait décrit les difficultés rencontrées en la matière : la comptabilisation peut être réalisée par enfant ou par fratrie, par mesure ou par signalement, parfois sans distinction des placements et des aides éducatives en milieu ouvert (AEMO), certains chiffres sont manquants, d'autres sont redondants. Pour atténuer ces incohérences, l'ONED s'était fixé l'objectif d'harmoniser les modalités de collecte de ces données disparates.

Malgré l'appui de l'ONED, en particulier depuis la publication du décret précité du 28 février 2011, les remontées de données par les départements restent très insuffisantes. En 2013, l'ONED continue donc, dans son rapport annuel, à utiliser une méthodologie destinée seulement à pallier les défaillances du dispositif en place, sans le transformer. Il continue à procéder par estimation, faute d'avoir réussi à modifier les pratiques de collationnement des institutions chargées de la protection de l'enfance (départements mais aussi services judiciaires).

Enfin, les délais d'analyse des données continuent d'être trop longs, pouvant aller jusqu'à trois années, du fait des contraintes des producteurs de données (direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), INSEE, départements).

Ainsi, le constat du rapport public de 2009 selon lequel « les données statistiques sur la protection de l'enfance sont loin de répondre à leurs besoins » demeure d'actualité.

C - Des études de suivi des parcours des enfants protégés insuffisantes

La Cour recommandait également d'« entreprendre des travaux d'évaluation sur l'impact, y compris après sortie des dispositifs, des types de prises en charge à partir d'indicateurs élaborés en commun et des données du panel des mineurs ». Cette recommandation, incitant à l'évaluation par l'ONED de l'efficacité des dispositifs et de leur complémentarité, implique la mise en œuvre d'études longitudinales permettant un suivi des parcours des enfants protégés jusqu'à leur âge adulte.

Si des études internes et d'autres réalisées à partir d'appels à projets ont traité de différents sujets relatifs à la protection de l'enfance, l'ONED est loin d'avoir épuisé les réflexions, pourtant nécessaires, sur les différentes phases et les diverses mesures de la protection de l'enfance.

D - L'animation du réseau d'acteurs : une action à amplifier

La loi du 5 mars 2007 confie aux présidents de conseil général la remontée des données et prévoit la création dans chaque département d'un observatoire départemental de l'enfance en danger (ODPE).

L'ONED accompagne la mise en place de ces structures. En novembre 2013, 55 observatoires départementaux de l'enfance en danger (ODPE) sont installés et 10 observatoires sociaux comprennent la fonction ODPE. 23 départements ont seulement désigné un référent chargé de la mise en œuvre du dispositif d'observation.

L'ONED assume effectivement son rôle de soutien et d'animation du réseau des observatoires départementaux existants. Son action reste, toutefois, limitée du fait du principe de libre administration territoriale.

Vis-à-vis des autres acteurs institutionnels et associatifs intervenant sur le champ de la protection de l'enfance, l'ONED assure ses missions par des publications, des études et l'organisation de rencontres.

Cependant, la circulation des informations et la diffusion des bonnes pratiques ne sont pas suffisamment organisées. Les modalités de diffusion de la connaissance produite et l'accompagnement de son appropriation par les acteurs sont perfectibles.

III - Développer les synergies

La réunion du SNATED et de l'ONED devait permettre de créer des synergies nouvelles.

Pourtant, la coopération à l'intérieur du GIPED entre chacun des deux services, SNATED et ONED, est limitée à la mutualisation des fonctions supports. Encore celle-ci reste-t-elle inaboutie dans le domaine sensible de la communication, toujours fractionnée entre les deux services.

Ainsi, lorsque le SNATED apporte des « aides immédiates » aux appelants en réorientant des appels vers des services adaptés à leurs besoins, ses interventions ne donnent pas lieu à une exploitation des comptes rendus par l'ONED. Il n'est donc pas possible d'utiliser ces données précieuses pour mieux définir le positionnement et la communication autour du SNATED ou encore de détecter des lacunes dans l'information et les orientations du dispositif de protection de l'enfance.

Plus généralement, des progrès restent à accomplir dans l'exploitation par l'ONED des données du SNATED et des retours des départements sur les suites apportées aux informations préoccupantes transmises.

Par ailleurs, la Cour avait, en 2009, appelé à l'adossement à la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) des activités de statistiques et de valorisation des recherches de l'ONED. Or la DREES n'est plus membre aujourd'hui du conseil scientifique de l'ONED, ses absences répétées aux réunions du conseil ayant conduit le GIPED à l'en écarter, ce qui a encore accru la distance séparant les deux structures.

La DREES ne fournit désormais que les données brutes relatives aux mesures de protection de l'enfance mises en œuvre. Elle s'est désengagée des études dans ce champ. Le partage des rôles ainsi constaté résulte, toutefois, moins d'une réflexion commune sur l'implication de chacun et sur une éventuelle subsidiarité des moyens que d'une

réorientation spontanée de la DREES, après la création de l'ONED, sur les autres champs de la cohésion sociale.

Ainsi, la coopération entre l'ONED et la DREES pourrait être renforcée dans le cadre de la convention d'objectifs et de moyens conclue entre le GIPED et l'État.

————— *CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS* —————

En 2009, la Cour appelait à une redéfinition des missions du GIPED et elle indiquait des axes de progrès.

Elle fait aujourd'hui le constat que les deux entités qui composent le GIPED poursuivent des missions distinctes et complémentaires, dont les résultats sont encore trop limités et insuffisamment exploités en commun.

Pour le SNATED, il s'agit de corriger les défaillances dans la gestion des appels reçus au 119.

Pour l'ONED, il s'agit d'avancer dans la connaissance de la population concernée, de mettre en place un système de suivi des parcours des enfants pris en charge et d'améliorer la communication de l'observatoire sur ses productions afin qu'elles participent pleinement à l'évolution des pratiques en matière de protection de l'enfance.

En conséquence, la Cour formule les recommandations suivantes :

Pour le SNATED :

- 1. diligenter un audit des causes internes et exogènes (appels parasites) des flux d'appels non décrochés et non traités ;*
- 2. mettre en place un contrôle du temps de travail des écoutants du plateau ;*

Pour l'ONED :

- 3. tirer rapidement les conséquences du décret du 7 novembre 2013 pour assurer la remontée effective de données chiffrées cohérentes, exhaustives et homogènes sur la population des enfants protégés ;*
- 4. améliorer la diffusion des bonnes pratiques en matière de protection de l'enfance ;*

5. *approfondir les travaux d'évaluation sur les parcours des enfants protégés, y compris après la sortie des dispositifs de protection.*
-

Sommaire des réponses

Garde des sceaux, ministre de la justice	220
Réponse commune du ministre de l'économie et des finances et du ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé du budget	223
Réponse commune de la ministre des affaires sociales et de la santé et de la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion	224
Réponse commune de la présidente et de la directrice du groupement d'intérêt public enfance en danger (GIPED)	227
Présidente de l'association française d'information et de recherche sur l'enfance maltraitée (AFIREM)	239
Président de la Convention nationale des associations de protection de l'enfance (CNAPE)	240
Président de l'Union nationale des associations familiales (UNAF)	242
Président de La Voix de l'Enfant	245

Destinataires n'ayant pas répondu

Président de l'Assemblée des départements de France
Président de la Fédération nationale des écoles des parents et des éducateurs (FNEPE)

**RÉPONSE DE LA GARDE DES Sceaux, MINISTRE DE LA
JUSTICE**

Le ministère de la Justice porte un intérêt particulier aux missions du GIPED.

Dans ce cadre, je souhaite souligner les avancées et améliorations notables apportées à l'exercice des missions du SNATED et de l'ONED.

Concernant le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED), je rejoins les constats de la Cour quant à la professionnalisation de ce service, due notamment à une meilleure formation et à un encadrement des agents du pré-accueil. Les statistiques établies par le SNATED enrichissent notre connaissance du public des enfants en danger ou en risque de danger de leur environnement familial, des auteurs présumés à l'origine des dangers et de la nature des dangers⁸⁰. L'augmentation du nombre annuel d'appels décrochés et traités, parallèlement à une augmentation du nombre d'appels entrants⁸¹, doit également être soulignée.

Concernant l'observatoire national de l'enfance en danger (ONED), il est à noter, ainsi que le souligne la Cour, que ce dernier remplit sa mission de soutien à la mise en place et au fonctionnement des observatoires départementaux de la protection de l'enfance (ODPE) et d'animation de ce réseau, en facilitant leur mise en lien et le partage des pratiques. La production de l'ONED, via la publication de ses rapports annuels, d'études thématiques spécifiques et la mise à disposition sur son site internet d'un répertoire de dispositifs et pratiques, est d'une grande diversité. La richesse de cette production est utile aux professionnels de la protection de l'enfance. En outre, la refonte du site internet de l'ONED apporte une réelle plus-value en matière de communication des rapports, études et pratiques en matière de protection de l'enfance.

Le GIPED permet de rassembler les principaux acteurs de la protection de l'enfance, étatiques, départementaux et associatifs, dans un secteur complexe, ainsi que l'a démontrée la récente démarche de réflexion et d'expertise susvisée en matière d'observation. Le statut, la composition et les modes de financement de ce GIP permettent la représentation des acteurs de la protection de l'enfance, leur articulation et leur dialogue au soutien d'une posture de neutralité, équilibrée et indépendante, et d'une conduite

⁸⁰ Cette exploitation est rendue lisible dans l'étude statistique relative aux appels du SNATED, réalisée annuellement et synthétisée au sein des rapports d'activité annuels du GIPED.

⁸¹ Étude statistique relative aux appels du SNATED en 2012, SNATED, La documentation française, juillet 2013, p. 17-19.

d'adaptation, sans autre équivalent dans le secteur de la protection de l'enfance. Le rôle d'animation du GIPED à l'échelon national est donc essentiel, tout en étant complémentaire à d'autres formes d'animation au niveau national et local.

Pour autant, je rejoins l'essentiel des analyses et préconisations de la Cour.

En premier lieu, les enjeux d'un meilleur repérage des situations nécessitant une intervention en protection de l'enfance sont primordiaux. Le numéro 119 participe pleinement à ce rôle de repérage, d'autant qu'il est notable, comme le rappelle la Cour, que, dans plus de 60 % des situations transmises aux cellules de recueil des informations préoccupantes et pour lesquelles le SNATED a un retour, la famille n'était pas connue par les services départementaux pour des faits de maltraitance⁸².

C'est pourquoi, j'ai demandé à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (DPJJ) d'établir en 2014 une convention avec le SNATED afin de renforcer la publicité relative au numéro 119, en fixant les modalités opérationnelles d'une meilleure communication sur ce numéro d'urgence au sein des établissements et services recevant de façon habituelle des mineurs.

Je partage également l'objectif de la Cour concernant l'amélioration du traitement des appels, dans le sens d'un renforcement du dispositif d'alerte et d'évaluation des situations de danger ou de risque de danger, et partant, de la protection des enfants.

En deuxième lieu, je partage le constat posé par la Cour, dans son rapport de 2009, de la nécessité pour l'État de « disposer d'une information exhaustive, pertinente et fiable sur la protection de l'enfance », à travers son rôle de garant de l'égalité de traitement des justiciables sur l'ensemble du territoire. Le recueil et la production d'analyse des données en protection de l'enfance, afin de disposer d'une observation du parcours des enfants, sont d'un intérêt majeur, dans une perspective d'adaptation continue des politiques et pratiques professionnelles de prévention, de protection et d'accompagnement, aux besoins des enfants et de leurs familles.

En conséquence, je rejoins les préconisations de la Cour concernant le renforcement de la mise en cohérence des données recueillies en protection de l'enfance, l'amélioration de la connaissance de la population des enfants à protéger et du suivi de leurs parcours.

⁸² *Étude statistique relative aux appels du SNATED en 2012, SNATED, La documentation française, juillet 2013, p. 65.*

Dans cet objectif, le système d'observation mis en place par le décret du 28 février 2011⁸³ vise à permettre une comparabilité des données recueillies dans chaque département et une connaissance stable des publics accueillis, des mesures mises en œuvre et des parcours des enfants dans le champ de la protection de l'enfance. Afin d'accélérer et faciliter la remontée de ces données, a été mise en œuvre en 2013 une démarche, citée par la Cour, de réflexion et d'expertise en vue d'un consensus sur le périmètre de l'observation de la population prise en charge. La mise en œuvre de manière partenariale des préconisations émises par un comité d'experts en juillet 2013, qui est en cours, vise à renforcer l'accompagnement des départements et à simplifier le processus de remontée des données.

Le déficit actuel de remontée de données n'est pas uniquement lié à l'absence de définition consensuelle de la notion d'information préoccupante, mais également au caractère récent de la mise en place d'un dispositif d'observation performant. Ainsi que l'indique la Cour, une définition de l'information préoccupante a été établie par le décret n° 2013-994 du 7 novembre 2013 organisant la transmission d'informations entre départements en application de l'article L. 221-3 du code de l'action sociale et des familles.

L'État doit continuer à accompagner le processus de remontée des données afin de réussir à disposer d'informations sur les parcours des enfants pris en charge en protection de l'enfance, pour permettre de mieux évaluer la mise en œuvre de cette politique publique. Ainsi, comme le préconise la Cour, la perspective de croisement des données recueillies par le SNATED, avec celles en cours de recueil par l'ONED, permettra une meilleure connaissance globale du public usager. En outre, l'exploitation de ces données permettra le développement de travaux d'évaluation sur les parcours des enfants protégés.

Enfin, je partage le souci de la Cour d'améliorer la diffusion des bonnes pratiques et des connaissances en matière de protection de l'enfance par une amélioration de la communication que l'État doit soutenir.

⁸³ Décret n° 2011-222 du 28 février 2011 organisant la transmission d'informations sous forme anonyme aux ODPE et à l'ONED.

***RÉPONSE COMMUNE DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES ET DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUPRÈS DU
MINISTRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES, CHARGÉ DU
BUDGET***

Ce rapport n'appelle aucune remarque particulière de notre part.

**RÉPONSE COMMUNE DE LA MINISTRE DES AFFAIRES
SOCIALES ET DE LA SANTÉ ET DE LA MINISTRE DÉLÉGUÉE
AUPRÈS DE LA MINISTRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE
LA SANTÉ, CHARGÉE DES PERSONNES HANDICAPÉES ET
DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION**

Depuis son dernier rapport, la Cour constate des avancées mais considère que les missions du GIPED doivent être mieux remplies et ses résultats améliorés.

Sur le Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED), la Cour relève l'amélioration de la professionnalisation du service grâce à une meilleure formation de ses agents et une amélioration du système de gestion des appels. Elle souligne, toutefois, un traitement des appels encore très insuffisant : 60 % des appels sont décrochés (610 000), seulement 33 000 appels sont traités et environ 24 000 appels jugés suffisamment importants pour être traités font l'objet d'une demande de rappel faute d'écoutes disponibles.

Il convient de rappeler que le SNATED a d'ores et déjà engagé une réflexion interne sur ces constats qui avaient été, pour partie, soulignés lors des dernières réunions des instances du GIPED. Nous souscrivons néanmoins à la recommandation de la Cour de diligenter un audit- externe - des causes internes et exogènes (appels parasites...) des flux d'appels non décrochés et non traités. La recherche constante de l'amélioration de l'efficacité de ce service d'urgence est partagée par l'ensemble des membres du GIPED.

Sur l'Observatoire national de l'enfance en danger (ONED), la Cour constate que sa performance doit être améliorée pour ses missions essentielles :

- la mise en cohérence des différentes données,
- la connaissance de la population des enfants protégés,
- le suivi des parcours des enfants protégés,
- l'animation du réseau des acteurs, notamment par la diffusion de bonnes pratiques. Nous partageons le constat de la Cour et les axes de progrès identifiés.

Nous souhaitons souligner, toutefois, que l'ONED a renforcé son efficacité depuis 2009, conformément aux objectifs de la convention d'objectifs et de moyens conclue avec l'État.

Ainsi, avec l'appui de l'État et de l'Assemblée des départements de France (ADF), une démarche de consensus sur le périmètre de l'observation a été organisée avec l'ensemble des acteurs concernés afin d'améliorer la

connaissance de la population des enfants protégés et le suivi des parcours de ces enfants.

Les recommandations du comité d'experts indépendants, remises en juillet 2013 à la ministre déléguée chargée de la famille, visent à créer une dynamique nouvelle sur l'observation en protection de l'enfance. Les principales recommandations ont été étudiées, et pour certaines d'entre elles, mises en œuvre. Ainsi, il a été demandé aux départements de transmettre à l'ONED les données relatives à l'ensemble des enfants bénéficiant d'une mesure de protection de l'enfance et non plus simplement ceux pris en charge à la suite d'une information préoccupante. Cette évolution permettra de lever les obstacles à la construction d'une connaissance exhaustive de la population prise en charge en protection de l'enfance. Par ailleurs, conformément aux recommandations des experts, le cadencement de la remontée des données a été aménagé par souci de simplification et l'accompagnement des départements par l'ONED a été renforcé (appui méthodologique, technique, restitution des données traitées par des tableaux de bord ...). L'ONED devrait ainsi pouvoir disposer, au cours du premier trimestre 2014, d'une photographie plus précise de la population des enfants protégés. Ce nouveau processus devrait permettre aux acteurs nationaux et locaux de disposer - régulièrement - de données de pilotage et de suivi longitudinales indispensables. En prenant une part active au lancement, à la mise en œuvre et au suivi de cette démarche, l'État et l'association des départements de France ont souhaité pleinement accompagner l'ONED dans la mise en œuvre de ses missions.

Par ailleurs, comme le rappelle la Cour, l'État a défini la notion d'information préoccupante telle qu'arrêtée de manière consensuelle lors des États généraux de l'enfance fragilisée⁸⁸. Cette notion est dorénavant clarifiée et permettra à l'ONED de donner une information fiable sur la porte d'entrée dans le dispositif d'alerte.

Enfin, conformément à ses missions et aux objectifs de la convention d'objectifs et de moyens, l'ONED participe activement au développement d'une connaissance de qualité en protection de l'enfance (études, bonnes pratiques ...). Néanmoins, la question des modalités de diffusion de la connaissance produite et celle de l'accompagnement de son appropriation mériteraient sans doute de faire l'objet d'une réflexion avec les principaux bénéficiaires (départements, professionnels...) afin de s'assurer que ces productions participent pleinement à l'évolution des pratiques.

Enfin, la Cour salue les efforts déployés par le GIPED dans l'articulation de ses deux entités, notamment dans la coordination de leurs

⁸⁸ Décret n° 2013-994 du 7 novembre 2013 organisant la transmission d'informations entre départements en application de l'article L. 221-3 du code de l'action sociale et des familles.

services transversaux, mais considère que cette synergie pourrait encore être améliorée.

Nous partageons l'avis de la Cour sur la nécessité de poursuivre les efforts déjà entrepris pour développer les synergies entre les deux entités du GIPED mais également avec les autres acteurs de la protection de l'enfance dont la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES). Il est en effet indispensable de mieux coordonner les différents producteurs d'études et de recherches sur le champ de la protection de l'enfance (ONED, DREES, Observatoire national de l'action sociale, Protection judiciaire de la jeunesse, ANESM etc...). Nous souhaitons que cette question - et au-delà, celle de la mise en place d'un véritable processus structuré d'évaluation - soit examinée à l'occasion de l'évaluation de la politique de protection de l'enfance dans le cadre de la modernisation de l'action publique (MAP) qui a été lancée en novembre 2013.

***RÉPONSE COMMUNE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA
DIRECTRICE DU GROUPEMENT D'INTÉRÊT PUBLIC
ENFANCE EN DANGER (GIPED)***

Le GIP Enfance en Danger est une personne morale de droit public, dotée de l'autonomie administrative et financière, et dont « la prise en charge financière est assurée à parts égales par l'Etat et les départements » (art. L. 226-10 du CASF).

Le GIPED est constitué de deux services, ONED et SNATED, qui, si la loi leur attribue des missions propres (art. L. 226.6 du CASF), pour autant assurent des missions complémentaires, bénéficiant d'une Direction administrative et financière mutualisée transversale, s'agissant des fonctions support, ressources humaines et logistique, et d'une même Direction générale « qui dirige selon les conditions fixées par le Conseil d'administration l'ensemble des activités relatives au fonctionnement du groupement et de sa gestion, et est l'ordonnateur principal du groupement » (cf. art. 33 de la Convention constitutive du GIPED). Cette Direction générale porte les orientations politiques et stratégiques du groupement, arrêtées dans les différentes instances (Assemblée générale, Conseil d'administration et Bureau). Elle garantit la complémentarité des services, entre un service opérationnel (SNATED) et un observatoire national (ONED), qui se nourrissent mutuellement, à l'aune de la composition du groupement, pour allier construction des savoirs, développement de la connaissance académique, mais aussi articulation entre les acteurs, les savoirs professionnels et les praticiens au contact des enfants et de leurs familles, pour une meilleure visibilité de l'efficacité de cette politique publique, par la connaissance des mineurs pris en charge et de leur parcours.

Selon la Cour, « Dans son rapport public, la Cour relevait, après avoir examiné notamment la mise en œuvre de ses missions de l'ONED, que, malgré une nécessité démontrée, ce groupement restait « au milieu du gué ». Elle posait la question d'une redéfinition de ses missions et de ses moyens. »

On notera, s'agissant des conclusions et des recommandations figurant au rapport public thématique d'octobre 2009 de la Cour, que celle-ci soulignait, outre l'importance d'une meilleure articulation entre l'Etat et les départements dans l'élaboration et la conduite d'une politique de protection de l'enfance, de voir également l'ONED « changer de dimension » pour jouer pleinement son rôle dès lors que « l'Etat et les départements s'en persuadent ». A cet effet, la Cour soulignait que « les observatoires départementaux soient effectivement coordonnés par l'ONED » et recommandait de « donner à l'ONED un rôle et une organisation à la hauteur des enjeux ».

Selon la Cour, « La Cour a dressé, en 2013, le bilan de ses recommandations sur le GIPED. Celui-ci était doté en 2012 d'un budget de 4,78 M€ et comptait 78 salariés permanents (56,5 équivalents temps plein). Il a reçu, la même année, 1 071 427 appels sur les lignes du 119, le numéro d'accueil téléphonique. Malgré les avancées constatées, il en ressort que les missions du GIPED doivent être mieux remplies et leurs résultats améliorés ».

Ces préoccupations de la Cour doivent cependant être contextualisées au regard des moyens alloués pour l'exercice de ces missions, ainsi que des contraintes budgétaires spécifiques auxquelles le GIPED a été soumis. En effet, suite à une recette exceptionnelle en 2006 (remboursement de taxe sur les salaires), le GIPED a vu son Budget prévisionnel 2007 amputé de - 8 % de ses dotations financières, suivi d'un quasi gel de ses dotations jusqu'en 2011, alors même que l'ONED se devait de monter en charge pour l'exercice de ses missions.

De ce fait, le GIPED s'est trouvé confronté à trois années d'exercice déficitaire (2009, 2010 et 2011). L'effort conjugué des financeurs publics, Etat et Départements, au titre de l'exercice 2012 (+ 9 %), comme d'une politique structurelle de contraction des dépenses ont permis le retour à l'équilibre budgétaire pour les exercices 2012 et 2013 par une remise à niveau des dotations au regard d'un budget réel et sincère et de ses moyens à l'exercice de ses missions. Cette dynamique s'est particulièrement appuyée sur la consolidation des modes de gouvernance, par l'élaboration d'outils de gestion, de pilotage et de suivi d'activités, mais aussi par une politique d'encadrement et de recrutement à compétences diversifiées et fidélisées attribuant ainsi des moyens appropriés à l'exercice des missions du GIPED, et ce, conformément aux orientations stratégiques arrêtées par ses instances (Assemblée Générale, Conseil d'Administration, Bureau), mais aussi au regard des préconisations de la Cour dans son rapport thématique de 2009.

- Un traitement des appels encore très insuffisant

Selon la Cour, « La mise en place de l'applicatif LISA s'est faite en juin 2008. L'année 2009 a été une année de stabilisation. Les données chiffrées des années 2010 et suivantes ne sont donc pas comparables à celles de la période précédente. Entre 2010 et 2012, en chiffres arrondis, sur le million d'appels reçus annuellement, 600 000 seulement sont décrochés. Selon le GIPED, cet écart - très préoccupant - provient du fait que la majorité des appelants a interrompu son appel dans un délai inférieur à la durée du message d'accueil précisant les missions du SNATED. Le ratio d'appels décrochés sur les appels reçus ne s'améliore que légèrement, passant de 55,6 % en 2010 à 57 % en 2012 ».

Le GIPED souhaite attirer l'attention de la Cour sur le fait que les changements intervenus au sein du SNATED (mise en place de l'applicatif LISA et changement d'opérateur téléphonique) l'ont été en 2008.

De ce fait, l'année d'activité retenue comme année de référence des données comparatives selon la même méthodologie d'étude statistique est l'année 2009.

On notera, qu'entre 2009 et 2012, le nombre d'appels entrants est passé de 1 030 142 appels à 1 071 427 appels (soit + 4 %), alors que dans le même temps, le nombre d'appels décrochés est passé de 489 000 appels à 610 267 appels (soit + 24 %). Ainsi, le taux d'appels décrochés sur les appels entrants est passé de 47 % à 57 % (soit + 10 points) (cf. étude statistique SNATED 2012).

De même, s'agissant du nombre d'appels traités sur le plateau d'écoute, celui-ci est passé entre 2009 à 2012 de 30 716 appels traités à 33 339 appels traités (soit + 8,5 %).

On notera par ailleurs, au cours de la même période, que la répartition qualitative des appels conduira à une baisse des AI des appels traités, au bénéfice d'une augmentation considérable des IP transmises aux départements de 9 235 transmissions à 12 512 transmissions, soit une augmentation de + 35,5 % (cf. étude statistique SNATED 2012).

Les transmissions d'IP aux départements nécessitent un traitement qualitatif requérant compétence, rigueur et analyse, ainsi qu'une mobilisation d'un temps rédactionnel pertinent pour l'efficacité de l'évaluation et de l'action en aval par les services départementaux, donc une charge de traitement plus lourde pour les écoutants.

Au total, on notera donc une augmentation importante des appels décrochés et traités, bien supérieure à l'augmentation concomitante des appels entrants, traduisant ainsi une très nette consolidation de l'efficacité du SNATED dans l'exercice de ses missions, d'autant plus que cette progression s'est faite à moyens constants.

Selon la Cour, « Si l'on peut comprendre que certains appelants, dans un contexte d'émotion, n'aillent pas au bout de leur démarche et raccrochent prématurément, la question se pose de l'adaptation du message d'accueil - à la fois dans son contenu et sa longueur - à l'état d'esprit des appelants et de son caractère potentiellement dissuasif ».

Le GIPED souhaite porter à la connaissance de la Cour les dernières données internationales recueillies par le réseau Child Helpline International (CHI) auquel le SNATED adhère depuis 2008. En effet, en décembre 2013, le CHI constate que sur l'ensemble des appels entrants dans le monde, un appel sur trois est décroché.

L'exemple italien est aussi intéressant à examiner : ce service semi public en fonction depuis 26 ans et particulièrement reconnu au niveau européen pour son expertise, décroche quant à lui moins d'un appel sur dix.

Force est donc de constater, que pour cette même mission de protection de l'enfance développée par 173 membres représentant 148 pays, le service français s'inscrit dans une performance très honorable en décrochant plus d'un appel sur deux.

Pour relativiser les craintes de la Cour, il convient de porter à sa connaissance qu'une analyse plus précise à partir des numéros appelants a été effectuée en 2013 au SNATED révélant qu'un appel non décroché sur 2 finit par être décroché dans les semaines qui suivent.

Pour autant, le GIPED tient à préciser à la Cour que la recherche d'amélioration est permanente ce qui a pu être constaté lors des auditions.

Pour exemples :

- l'intégration dans le bandeau des appels entrants du nombre d'appels en file d'attente en décembre 2013, participe déjà d'une meilleure réactivité des écoutants en plage sur le plateau ;

- la mise en place d'un mécanisme de black-listage en 2012 pour écarter les appels déviants contribue à libérer les lignes en faveur des appels pertinents ;

- le contenu du message d'accueil déjà en travail au SNATED et au regard de l'insistance de la Cour à ce sujet sur son contenu et sa longueur incite le GIPED à en accélérer la mise en œuvre. Il est prévu d'imposer à l'appelant l'écoute de la première partie du message relative à la présentation des missions du service et l'activation d'une touche du téléphone avant de présenter l'appel au pré accueil. Ce filtre préalable éliminera en grande partie les appels hors mission.

« Le très faible nombre des appels traités est également notable, puisque, sur les 600 000 appels décrochés en 2012, seuls 33 000 ont été effectivement orientés vers les écoutants professionnels, dont 12 000 ont donné lieu à une transmission aux cellules de recueil des informations préoccupantes départementales (CRIP). Ce faible taux de transmission s'expliquerait notamment, selon le GIPED, par l'importance des appels considérés comme ne correspondant pas aux missions du SNATED, écartés pour cette raison par le pré-accueil ».

Le GIPED précise également à la Cour qu'au niveau européen, la France traite une proportion équivalente d'appels à ses homologues italiens et espagnols. Aussi, bien qu'il soit de la responsabilité du GIPED, en tant que service public, d'améliorer cet écart, le qualificatif de "très faible nombre d'appels traités" n'est pas confirmé au regard de la littérature ou de la pratique internationale.

Selon la Cour, « Comme tout numéro d'appel gratuit sur un sujet de société très sensible, il n'est pas anormal que beaucoup d'appels reçus soient hors missions du SNATED. Pourtant, la proportion de ces appels inadéquats

dans le total des appels reçus, évalués à 4 sur 5 par le GIPED, apparaît singulièrement élevée. Les raisons invoquées pour qu'un aussi grand nombre d'appels soit écarté dès le pré-accueil justifient une expertise technique approfondie, qui pourrait porter également sur l'adéquation du message d'accueil du 119 ».

Le GIPED prend acte de la remarque de la Cour qui sera soumise à l'examen de ses instances.

Selon la Cour, « Au vu du nombre d'appels jugés « hors missions », la question du ciblage des actions de communication sur le bon usage du 119 est aussi posée ».

Le GIPED rappelle à la Cour qu'en matière de politique de communication, le SNATED développe depuis de nombreuses années des axes de communication multiples (cf. rapports d'activité du GIPED de 2009 à 2012), la réflexion de l'approche des campagnes de communication étant centrée sur le « bon usage » du recours au 119 afin de réguler les appels polluants au bénéfice d'une meilleure accessibilité de ce dernier.

Pour mémoire, les différents axes de communication se déclinent comme suivent :

- à destination des territoires (communes, départements) ;*
- dans les transports (transports scolaires, abribus, réseau RATP, transports publics, gares SNCF, etc.) ;*
- à destination de professionnels cibles (secteur sanitaire, social, médicosocial) ;*
- à destination de publics cibles (jeunes de 10 à 18 ans via les opérateurs téléphoniques) ;*
- à destination des services publics en particulier les 66 000 établissements scolaires en lien avec le Ministère de l'Education nationale (2009-2013).*

Par ailleurs, le SNATED développe la promotion de l'affichage dans les institutions accueillant du public mineur conformément aux dispositions telles que prévues au titre de l'article L. 226-8 du CASF. Pour ce faire, des conventions ont été initiées avec le Ministère de l'Education nationale, le Ministère de la Justice, le Ministère de l'Intérieur, le Ministère de la Jeunesse et des Sports.

Ces conventions auront pour objectif d'organiser la diffusion des affiches, de répartir le coût financier de ces actions entre les parties, et d'introduire l'obligation légale précitée comme point de contrôle en cas d'inspection des services habilités à cet effet.

Enfin, le SNATED a réactualisé ses visuels (affiches, flyers, site web).

Le SNATED a contribué à l'élaboration de la charte d'engagement « Protection de l'enfant dans les médias » (2012) et obtenu un message systématique de renvoi sur le 119 pour toute couverture media événementielle dans le champ des mineurs en danger.

Par ailleurs, une étude est en cours pour la réactualisation du film institutionnel téléchargeable par l'ensemble des acteurs, ainsi qu'une étude de faisabilité pour l'élaboration et la diffusion d'un spot TV, pour mise en œuvre en 2014.

Selon la Cour, « Autre constat inquiétant, un nombre élevé d'appels décrochés, soit environ 24 000 en 2012, jugés suffisamment importants pour être traités, fait l'objet d'une « invitation à rappeler », aucun écoutant n'étant en mesure de prendre en charge l'appel au moment où il est transféré au plateau d'écoute par le service de pré-accueil. Ainsi, nombre d'appelants retenus parce que susceptibles de signaler des situations nécessitant une réaction rapide sont éconduits, sans que leurs coordonnées ne soient enregistrées ni a fortiori qu'ils soient rappelés par le SNATED ».

Comme la Cour, le GIPED ne saurait se satisfaire du nombre d'invitations à rappeler.

C'est la raison pour laquelle, le GIPED a obtenu dès juillet 2013 le démasquage des numéros d'appels. De ce fait, l'assertion de la Cour selon laquelle les coordonnées ne seraient pas enregistrées n'est plus d'actualité puisque désormais l'ensemble des numéros d'appels, masqués ou non, sont stockés dans le système informatique du SNATED, en accord avec la CNIL. De ce fait, nous serons à l'avenir en mesure de vérifier objectivement si les appelants mis en attente ou ayant fait l'objet d'invitations à rappeler ont bien vu leur situation traitée ultérieurement.

Si l'infrastructure technique permet d'envisager le rappel de ces usagers, pour autant, deux conditions préalables sont également à prendre en compte :

- les moyens humains à mobiliser, sachant que l'effectif d'ETP a été contenu dans l'objectif de retour à l'équilibre budgétaire, et ce, afin de ne pas impacter le traitement des appels entrants ;

- une nécessité de changement de procédures à valider par les administrateurs, pour permettre cette démarche de rappel actuellement non référencée dans les pratiques.

A titre d'exemple, la ligne italienne a mis en place un système de prise de rendez-vous téléphonique uniquement pour les appelants adultes, qui pourrait servir de base de réflexion, en vue d'une phase expérimentale.

Le GIPED précise également que, s'agissant de l'enregistrement des entretiens téléphoniques, une demande a été déposée auprès de la CNIL à cet effet.

- Un fonctionnement du plateau d'écoute à fiabiliser

Selon la Cour, « Certes, le flux des appels variant selon les périodes de la journée, de la semaine et de l'année, le dimensionnement de l'équipe des écoutants doit lui-même être adapté. Cependant, la question du contrôle des heures effectuées est posée.

Les écoutants, contractuels à temps incomplet, bénéficient d'un régime particulier d'heures complémentaires, au prorata du temps de travail et assorti d'un plafonnement.

Or, le suivi des heures réalisées repose uniquement sur des données déclaratives, validées par les coordonnateurs ou la directrice du SNATED. Traitées de manière extracomptable, elles servent à la liquidation de la paye. La certification du service constitue donc une zone de risque dans le processus de paye.

Il conviendrait que le GIP dispose d'une meilleure traçabilité des heures de travail effectuées en vue de la pré-liquidation de la paye par l'ordonnateur et du paiement par le comptable, en vérifiant la présence effective des agents, autrement qu'en comptant sur leur implication personnelle et sur leurs seules déclarations. Au-delà de la régularité des opérations de paye, l'enjeu est de disposer d'écoutes dont le temps de travail soit adapté aux besoins du plateau d'écoute. »

Si le GIPED rejoint la position de la Cour sur la nécessité d'une meilleure traçabilité des heures de travail effectuées par les écoutants, il tient à souligner que le suivi des heures réalisées ne repose pas uniquement sur les données déclaratives. En effet :

- en 2011, un outil de suivi de l'activité du plateau d'écoute en temps réel, à destination de l'encadrement, a été mis en place sur support informatique. Ce système, présenté aux écoutants, visualise trois champs d'action entre le démarrage de la cession de travail et sa fermeture : temps d'écoute, temps de rédaction et temps disponible. S'il ne peut être considéré légalement comme contrôle horaire du temps de travail, il sert néanmoins à qualifier et quantifier l'activité des professionnels, à déterminer des moyennes de traitement d'appels et à réguler les écarts identifiés avec les intéressés ;

- par ailleurs, en parallèle, un outil de gestion des plannings des écoutants, en cours de développement technique depuis 2013, a été élaboré dès son origine, avec le développeur, pour intégrer un système de contrôle horaire, permettant l'articulation automatisée avec le service comptable, aux fins de liquidation de la paye.

En conséquence, le GIPED prend acte des observations de la Cour, mais confirme s'être d'ores et déjà résolument engagé dans la mise en place de procédures et d'outils de fiabilisation du fonctionnement du plateau d'écoute du SNATED. Ainsi, la mise en place des règles de planification consolidées, le suivi des flux d'appels, l'anticipation d'impact de campagne de communication du SNATED, voir d'événements médiatiques (reportages, débats, drames familiaux, etc.) conduisent à l'adaptabilité du dispositif en matière de couverture plateau et ce, dans la limite des contraintes budgétaires du GIPED, afin de faire face à toute augmentation conjoncturelle prévisible d'activité sur le plateau, comme au pré-accueil.

- Les différentes données recueillies : une mise en cohérence à renforcer

Selon la Cour, « Le recueil et l'analyse des données statistiques relatives à l'enfance en danger sont l'une des missions principales de l'ONED, qui réalise chaque année une estimation du nombre de mineurs et jeunes majeurs faisant l'objet d'une mesure de protection de l'enfance au 31 décembre, à partir du croisement des données de la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) et de la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ) ».

Dans son Rapport au Gouvernement et au Parlement en 2005, l'ONED avait souligné les réserves émises sur ces données d'estimation : données de gestion de stock ne permettant ni analyse et connaissance de la population prise en charge, des éléments de contexte, ni de suivi des parcours de prise en charge, et donc de l'impact de cette politique publique sur les bénéficiaires.

De ce fait, l'ONED a suggéré et contribué à l'élaboration d'un autre système de données chiffrées à partir d'un dispositif longitudinal d'observation tel que prévu au titre de la loi du 5 mars 2007 et défini par le décret n° 2011-222 du 28 février 2011.

Selon la Cour, « Pour pallier cet inconvénient, et pour sécuriser le cadre juridique, un nouveau décret a été publié le 7 novembre 2013. Il fournit une définition de « l'information préoccupante », en application de l'article L. 221-3 du code de l'action sociale et des familles.

Cette définition résulte pour partie des travaux des états généraux de l'enfance fragilisée de juin 2010, qui avait associé l'ensemble des acteurs. Elle provient également de la démarche de réflexion et d'expertise pilotée par l'ONED, à partir de 2012. Celle-ci visait à accueillir un consensus sur le périmètre de l'observation de la population, prise en charge dans le dispositif de protection de l'enfance, et non plus sur la définition stricto sensu de « l'information préoccupante » impossible à réunir. »

Le GIPED rappelle que l'étude ONED 2011 démontrait l'extrême variabilité d'interprétation des départements s'agissant de « l'information

préoccupante » (IP), définie pragmatiquement par les territoires soit selon le circuit de transmission, soit à partir de l'origine de l'information préoccupante, voire selon le contexte de la demande d'aide sociale des familles. De ce fait, l'usage de l'IP comme porte d'entrée dans le dispositif d'observation anonymisé en protection de l'enfance, s'avérait inopérant aux exigences de données fiables, robustes pour toute agrégation et analyse à l'échelon national. De ce fait, le rapport d'experts de la démarche de consensus (initiée par l'ONED avec l'Etat, la DGCS, la DPJJ et soutenue par l'ADF) rendu en juillet 2013 propose un périmètre d'observation défini par la mesure en protection et non par l'information préoccupante. « Toute mesure individuelle de protection de l'enfance, administrative ou judiciaire, hors aide financière, entrant dans le périmètre de la loi réformant la protection de l'Enfance du 5 mars 2007, déclenche l'entrée dans le dispositif national d'information, quelle qu'en soit l'origine » (proposition 1 du rapport d'experts de juillet 2013).

En conséquence, le décret n° 2013-994 du 7 novembre 2013 organisant la transmission d'informations entre départements, et définissant à l'article R. 226-2-2 la nature de l'IP par le circuit (information transmise à la CRIP), s'inscrit davantage dans un objectif de partage d'information pour conduire l'action de protection d'un mineur en danger, et non comme une condition à la définition du périmètre d'observation en protection de l'enfance par le dispositif longitudinal de recueil des données anonymisées transmises par les services de l'ASE aux ODPE et à l'ONED.

Selon la Cour, « À partir de 2014, l'objectif de l'ONED est de commencer à recenser les données entrant dans le premier groupe. Le recensement des autres variables demandera plusieurs années ».

Le GIPED attire l'attention de la Cour sur la mobilisation et l'engagement tant à l'échelon politique que technique des départements, suite aux préconisations du Comité d'experts, conduisant à disposer des premiers indicateurs issus de ces données dès 2014, puis d'une consolidation et d'une finalisation de montée en charge du dispositif prévisible sous 2 ans.

- La population des enfants protégés : une méconnaissance persistante

Selon la Cour, « L'ONED assure, depuis sa création, une mission de recueil et de mise en cohérence du décompte de toutes les mesures de protection de l'enfance qui, directement adressées aux mineurs, tendent à prévenir ou suppléer une défaillance familiale. Elles peuvent être de nature administrative (les aides financières ou les aides à domicile) ou judiciaire : l'aide éducative en milieu ouvert (AEMO), l'aide éducative à domicile (AED), le retrait de l'enfant de son milieu familial et son placement ».

Le GIPED rappelle à la Cour que s'agissant des mesures de protection administratives, c'est-à-dire des prestations d'aide sociale

délivrées par le Président du Conseil général à la demande ou avec l'accord des parents, celles-ci sont définies :

- à l'article L. 222-3 du CASF s'agissant des mesures d'aide à domicile qui comportent ensemble ou séparément : l'action de type TISF / l'accompagnement en économie sociale et familiale / l'intervention d'un service d'action éducative (AED) / le versement d'aide financière ;

- à l'article L. 222-4-2 du CASF, l'accueil de jour ;

- à l'article L. 222-5-1^{er} du CASF, l'accueil provisoire du mineur (placement) à temps complet ou à temps partiel.

S'agissant des mesures de protection judiciaire, celles-ci sont définies pour l'assistance éducative aux articles 375 et suivants du Code civil (AEMO, accueil de jour, placement). Pour les mesures confiant l'autorité parentale aux Présidents de Conseils généraux, aux articles 380 et 411 du Code civil.

De ce fait, l'AED et l'accueil provisoire (prestations délivrées avec l'accord de la famille) relèvent de mesures administratives, et l'AEMO et le placement judiciaire, de mesures de protection judiciaire.

Selon la Cour, « L'ONED lui-même, dans son premier rapport annuel au Gouvernement et au Parlement de septembre 2005, avait décrit les difficultés rencontrées en la matière : la comptabilisation peut être réalisée par enfant ou par fratrie, par mesure ou par signalement, parfois sans distinction des placements et des aides éducatives en milieu ouvert (AEMO), certains chiffres sont manquants, d'autres sont redondants. Pour atténuer ces incohérences, l'ONED s'était fixé l'objectif d'harmoniser les modalités de collecte de ces données disparates ».

Le GIPED souhaite la formulation suivante : « L'ONED s'était fixé comme objectif d'harmoniser l'ensemble des données en suggérant la création d'un dispositif unique et exhaustif de collecte, d'observation populationnelle, afin d'appréhender la connaissance des populations tant statistique que démographique ».

Enfin, le GIPED rappelle que les 47 projets de recherche soutenus et financés par l'ONED depuis 2004 pour un montant global de près d'un million d'euros, et disponibles en ligne sur le site de l'ONED, contribuent très significativement à une meilleure connaissance de la population prise en charge et de son devenir.

Le GIPED prend acte des recommandations de la Cour quant à poursuivre et développer les travaux relatifs aux différentes phases et mesures en protection de l'enfance. Toutefois, le GIPED rappelle les nombreux travaux d'ores et déjà produits ou engagés par l'ONED depuis 2004 : 47 projets de recherche financés à hauteur d'un million d'euros, 80 fiches de dispositifs faisant l'objet d'une étude et disponibles sur le site en

ligne de l'ONED, plus d'une dizaine de rapports thématiques publiés, et plus de 9 journées d'étude et de colloques réalisés.

- L'animation du réseau d'acteurs : une action à amplifier

Le GIPED souhaite rappeler que l'ONED assure ses missions d'animation de réseau par de nombreux supports : un site dédié interactif / un espace dédié au sein de « La Lettre de l'ONED » 3 à 4 fois par an diffusée à plus de 500 abonnés et téléchargeable sur le site / une journée technique annuelle depuis 2012 / une équipe technique ressource en lien permanent avec les acteurs / des échanges réguliers par sa participation sur site auxancements des ODPE ou à leurs journées départementales et par l'accueil d'équipes au siège.

Par ailleurs, on notera l'augmentation constante des visites du site web de l'ONED renouvelé depuis octobre 2012. Ainsi, celles-ci passent de 204 000 en 2012 à 237 000 en 2013, soit une progression de + 16 %.

- Développer les synergies

Selon la Cour, « Ainsi, lorsque le SNATED apporte des « aides immédiates » aux appelants en réorientant des appels vers des services adaptés à leurs besoins, ses interventions ne donnent pas lieu à une exploitation des comptes rendus par l'ONED. il n'est donc pas possible d'exploiter ces données précieuses pour mieux définir le positionnement et la communication autour du SNATED ou encore de détecter des lacunes dans l'information et les orientations du dispositif de protection de l'enfance ».

Le GIPED rappelle à la Cour que depuis 2009, le SNATED réalise grâce au concours d'une statisticienne de l'ONED affectée à 0,20 ETP à cet effet, une étude statistique annuelle approfondie relative aux appels reçus au 119. Cette étude rend compte de l'analyse des flux d'appels, du type d'appels traités, des caractéristiques de la population concernée par ces appels (appelants, mineurs concernés, auteurs présumés), des caractéristiques de danger, du contexte du mineur et des suites données (cf. enquête statistique SNATED 2012). Cette étude statistique est publiée à la Documentation française et disponible en ligne sur le site internet du SNATED.

Le GIPED souligne que les comptes rendus donnant lieu à des relevés d'appels d'« Aide immédiate » sont traités au sein de l'enquête statistique annuelle du SNATED. Dans ce cadre, il est procédé à l'étude du profil des appelants selon la même nomenclature que pour les appels d'« Information Préoccupante » donnant lieu à transmission (cf. Etude statistique relative aux appels du SNATED en 2012).

Le GIPED reconnaît des points d'amélioration à conduire s'agissant de l'efficacité de la gestion des appels reçus au SNATED au regard de certaines insuffisances. Toutefois, les données quantitatives et qualitatives des comptes rendus d'activité du SNATED, comme de la littérature et de la pratique internationale dans ce domaine, ainsi que le recours au SNATED

par le réseau international CHI, comme par les nombreuses demandes d'appui formulées par des décideurs publics ou des délégations étrangères, de même que le transfert de nos savoirs faire ou outils (LISA) sont autant de gages de reconnaissance de l'expertise du SNATED dans le champ de la téléphonie sociale.

***RÉPONSE DE LA PRÉSIDENTE DE L'ASSOCIATION
FRANÇAISE D'INFORMATION ET DE RECHERCHE SUR
L'ENFANCE MALTRAITÉE (AFIREM)***

Au plan général, les questions soulevées par le rapport ont fait l'objet des réflexions et travaux du Conseil d'Administration qui s'est employé à poser les socles d'un fonctionnement du GIPED, d'une organisation et d'une gestion administrative et financière capables de garantir une réponse optimale aux exigences de ses missions. De réelles avancées ont été faites.

En ce qui concerne le SNATED, les observations concernant les appels non traités retiennent toute notre attention. Nous soulevons toutefois l'intérêt d'une approche européenne de ces questions, en articulation avec les services européens de téléphonie sociale, afin d'engager, face à la complexité et à la singularité du sujet, une évaluation comparative tant des données que des procédures.

En ce qui concerne l'ONED et plus particulièrement le recueil et la mise en cohérence du décompte des mesures de protection de l'enfance, nous validons bien sûr l'importance de ces données, tout en soulignant l'exigence mais aussi la difficulté, d'articulation avec les dispositifs départementaux au plan :

- de la nécessité de bâtir et de partager des définitions et modes de traitement des informations préoccupantes. Le travail fait à ce sujet permet maintenant d'obtenir des données cohérentes ;*
- des compatibilités (et parfois des besoins en équipement) en matière d'outils informatiques nécessaires à la transmission des données. Cela constitue des freins qui à ce jour ne paraissent pas tout à fait résolus.*

Le travail qui a été entrepris nous paraît satisfaisant parce qu'il garantit la fiabilité des données, et donc des analyses et études qui pourront en découler, sur la qualité et l'efficacité des dispositifs de protection de l'enfance et des évolutions attendues.

L'exhaustivité recherchée dans la construction du référentiel, la prise en compte de la complexité du sujet a pu créer un outil « lourd », d'accès peu aisé.

La programmation d'un recueil en 4 étapes, tel qu'il a été proposé, nous paraît répondre à la nécessité de pouvoir prendre, dès maintenant, appui sur des données quantitatives et qualitatives satisfaisantes.

**RÉPONSE DU PRÉSIDENT DE LA CONVENTION NATIONALE
DES ASSOCIATIONS DE PROTECTION DE L'ENFANCE**

S'il est vrai que l'action du GIPED reste perfectible, comme le sont toutes institutions récemment créées, il n'en demeure pas moins que celle-ci a fortement évolué, notamment ces trois dernières années. Or, cette évolution n'est guère relevée dans le rapport.

J'observe par ailleurs que certains éléments méritent quelques précisions.

La formulation donne l'impression que le retard de publication du décret sur l'information préoccupante est imputable au GIPED. Or, celui-ci n'en est pas responsable. Il convient de rappeler que la définition proposée dans le décret résulte des Etats Généraux de l'enfance fragilisée, qui ont eu lieu fin 2010, auxquels l'ONED et la CNAPE ont notamment participé dans le groupe de travail n°1. Le délai de publication du décret aurait donc pu être plus court, ce qui aurait permis à l'ONED d'accompagner au mieux les départements en s'appuyant sur une définition officielle.

Chaque conseil général peut s'organiser librement conformément au cadre de la décentralisation. L'ONED n'a donc pas la possibilité de donner d'imposer un cadre, c'est pourquoi, à défaut, il s'est contenté d'estimations pour ses rapports annuels. Aujourd'hui, on note toutefois une évolution, notamment avec le groupe de travail faisant suite à la conférence de consensus sur les données, qui devrait permettre dans les prochains mois, d'avoir une vision plus précise de la protection de l'enfance, avec la remontée des données dites prioritaires.

Les délais d'analyse sont tributaires "des producteurs de données" et non de l'ONED. Il conviendrait, par conséquent, de préciser que les délais d'analyse qui sont trop longs s'expliquent notamment du fait des contraintes des producteurs de données.

Il est à noter que les travaux de l'ONED sont une source de réflexion et de travail fort intéressante pour les acteurs de la protection de l'enfance. Ainsi, la CNAPE et le CNAEMO par exemple se sont appuyés sur l'étude relative à l'assistance éducative en milieu ouvert pour engager un travail visant à retravailler les contours de l'action à domicile et de repenser les pratiques.

Pour la CNAPE, l'action menée par le GIPED doit être confortée et son travail reconnu. La professionnalisation du personnel du SNATED et son organisation en ont fait une référence au niveau européen et international (bon nombre de pays viennent visiter le SNATED pour s'en inspirer). Bien sûr, des pistes d'amélioration sont à envisager, mais il y a lieu de reconnaître les progrès déjà réalisés. Les travaux de l'ONED sont reconnus de grande qualité et alimentent les réflexions des politiques publiques mais également de l'ensemble des acteurs de la protection de l'enfance. Il serait réducteur de considérer l'ONED comme étant seulement pourvoyeur de données. Même si les données font encore défaut aujourd'hui, le chantier est en cours et son aboutissement qui certes, nécessite du temps, sera d'une grande utilité pour la protection de l'enfance.

**RÉPONSE DU PRÉSIDENT DE L'UNION NATIONALE
DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UNAF)**

- L'accueil téléphonique

La Cour souligne un fort écart entre les appels entrants et les appels décrochés par le pré-accueil. Sur ce point, le représentant de l'UNAF a observé durant une journée le travail du personnel du pré-accueil et du personnel du plateau téléphonique. Il a pu constater ce qui est mis en évidence dans les statistiques : une grande quantité d'appels n'a rien à voir avec la protection de l'enfance. Ceci est lié au fait que le numéro « 119 » est gratuit et très facile à composer. De nombreuses personnes pensant appeler un numéro d'urgence comme celui de la police ou des pompiers abandonnent dès qu'elles entendent le début du message d'accueil. De nombreux autres appels sont aussi reçus, mais ne concernent pas in fine les missions du GIPED. Ce qui explique aussi l'écart très important entre les appels pré-décrochés et les appels traités par les écoutants : 33 000 sur 600 000.

Peut-être comme le suggère la Cour faut-il modifier le message d'accueil.

Pour l'UNAF, qui suit très précisément les statistiques, ces chiffres ne sont pas préoccupants pour les enfants et les familles concernés, en ce sens qu'ils ne remettent pas en cause la qualité du service rendu.

Pour nous, seul le chiffre de 24 000 « invitations à rappeler » du fait d'un temps d'attente trop long, et ne pouvant être traité par du personnel écoutant, pose problème. En effet la démarche est souvent difficile pour ceux qui appellent (la très grande majorité sont des adultes et souvent les parents). Leur demander de rappeler peut les inciter à abandonner la démarche de signalement ou la simple demande d'information qu'ils souhaitaient faire.

Mais pour remédier à cette difficulté, nous ne pensons pas, comme le suggère la Cour, de demander au SNATED de rappeler les personnes. La démarche doit demeurer gratuite, spontanée et anonyme au moment du pré-accueil. Or, pour rappeler les personnes, il faudrait remettre en cause leur droit à l'anonymat : or ce droit garantit le bon fonctionnement du SNATED.

Nous rejoignons cependant la Cour sur le fait que cette situation ne doit pas rester en l'état et qu'il faut rechercher une solution spécifique pour tous ces cas. Une piste consisterait peut-être à les inviter les personnes à rappeler sur une ligne dédiée, dans un horaire qui leur convienne, pour être sûr d'avoir un écoutant en ligne.

- En ce qui concerne l'ONED :

L'UNAF souligne, comme la Cour, la difficulté qu'a rencontrée l'ONED dans la mise en œuvre du dispositif de recueil et d'analyse des données statistiques devant lui être communiquées par les départements, et ceci malgré les efforts fournis par cet organisme pour arriver à cette fin. Ces efforts l'ont d'ailleurs peut-être conduit à trop prioriser l'accompagnement des départements dans la mise en place des CRIP, au détriment de sa mission d'animation du réseau des ODPE, aujourd'hui seulement en voie d'être pleinement assurée.

La démarche de consensus, initiée cette année par la Directrice générale du GIPED, et conduite avec le soutien de l'ADF et de l'Etat, a permis d'avancer grandement. Les recommandations du groupe d'experts rassemblés à cet effet nous permettent d'être optimistes quant à la réussite de la mise en œuvre de ce recueil des données produites par les CRIP. Le dialogue nécessaire et le juste niveau d'ambition semblent enfin avoir été trouvés.

L'UNAF souligne, là encore, comme la Cour, combien les légitimes exigences de la CNIL et le nécessaire respect du principe de libre administration des collectivités territoriales ont compliqué l'entreprise. Elle ajoute que la mise en place de ce dispositif d'observation, tout comme l'ensemble des dispositions prévues par la loi 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, ont été fortement impactées par le contexte financier et les restrictions budgétaires ayant touché les départements. L'évaluation de la politique de protection de l'enfance et de l'action de l'ONED doit aussi être examinée à l'aune de cet élément contextuel essentiel.

Tel est le constat de l'UNAF pour ce qui relève du diagnostic.

L'UNAF rejoint dans un second temps les recommandations de la Cour relatives à l'ONED.

Elle nuancerait toutefois la formulation de la 4^{ème} recommandation de la Cour visant à améliorer la diffusion des bonnes pratiques, en relevant que l'ONED devrait aussi et surtout, produire des bilans de littérature, des synthèses de résultats de recherches, donc faire des états des lieux des connaissances sur les sujets utiles à l'amélioration des pratiques professionnelles et institutionnelles. Parallèlement, un effort spécifique mériterait d'être fourni dans le but d'asseoir une véritable politique de transfert des connaissances, de la recherche vers la pratique, et inversement.

Sur cette base, et en lien peut-être avec l'ANESM, l'ONED pourrait contribuer à l'amélioration des bonnes pratiques en protection de l'enfance, que la Cour appelle de ses vœux.

L'UNAF approuve pour conclure la recommandation 5 relative à l'approfondissement des travaux d'évaluation sur les parcours des enfants

protégés, y compris après la sortie des dispositifs de protection, tout en soulignant que l'ONED a engagé ce travail depuis plusieurs années et sur plusieurs fronts.

Dès 2007, l'observatoire organisait ainsi un colloque en collaboration avec ses partenaires québécois sur le passage à l'âge adulte des jeunes placés, et sur leur devenir. Cette question a été inscrite dans le programme de travail de l'observatoire en 2008-2009 et a donné lieu à l'installation d'un groupe de travail et à la rédaction d'un rapport. Sur cette même thématique, l'ONED a installé un cycle de rencontres, intitulé initialement « Les ateliers de l'ONED ». Ce cycle regroupait des chercheurs travaillant sur cette question et des commanditaires publics et privés de ces recherches, dans le but de mutualiser les expériences et savoir-faire.

L'UNAF souligne que les appels d'offres de recherches thématiques ont aussi permis la production d'éléments de connaissances utiles quant à l'évaluation des parcours d'enfants.

RÉPONSE DU PRÉSIDENT DE LA VOIX DE L'ENFANT

Le GIPED est une institution que la Voix De l'Enfant connaît particulièrement bien, tant le SNATEM depuis sa création en 1989 - devenu SNATED - que l'ONED créé par la loi du 2 janvier 2004.

La Voix De l'Enfant a été amenée à travailler avec le numéro vert national 119, dans le cadre de ses programmes de prévention contre toutes les formes de maltraitance dont sont victimes des enfants ainsi que lors de ses actions de défense et de représentation des mineurs victimes en tant que partie civile.

Il y a plusieurs années, la Voix De l'Enfant avait soulevé des dysfonctionnements au sein de ce service quant à l'accueil et l'écoute ainsi qu'à la transmission d'information vers les services compétents. Elle avait alors fait remonter aux responsables les difficultés rencontrées.

Je tiens à dire que depuis 4 ou 5 ans, il est rare que la Voix De l'Enfant reçoive des appels l'informant que le 119 n'aurait pas répondu à des appels. Il arrive aussi que le 119 oriente aussi l'appelant vers une association de protection de l'enfance.

Par ailleurs, en tant que partie civile, la Voix De l'Enfant a pu noter que depuis quelques années, il n'était pas rare de voir dans les dossiers de procédure que le 119 avait été appelé et qu'il avait transmis l'information reçue.

De plus, la Voix De l'Enfant qui a initié la création des Permanences et Unités d'Accueil Médico-Judiciaires, en milieu hospitalier pour les enfants victimes, a été informée par celles-ci, lors de son séminaire, en février dernier, que des familles avaient appelé le 119 et que celui-ci leur avait indiqué les démarches à entreprendre pour que leur enfant soit protégé et/ou entendu.

De plus, il est important de mentionner le renforcement systématique des équipes d'écoutes dès que les responsables du SNATED sont informés du passage d'un documentaire dans les médias sur les maltraitances ou d'une association dans une émission sur cette thématique.

S'il est vrai que tout est perfectible, je tiens cependant à souligner qu'en tant que Président d'une Fédération d'associations, nous avons suivi l'évolution du SNATED et relevé une réelle amélioration du service apporté aux appelants et une volonté déterminée de ses responsables d'assurer pleinement la mission qui leur incombe malgré les difficultés rencontrées du fait de la disparité des départements, du travail nécessaire pour convaincre les acteurs du bien-fondé du nouveau système et instaurer une confiance réciproque mais aussi du fait du retard dans l'application de la loi et de ses décrets que la Voix De l'Enfant a notifié, elle-même, à plusieurs reprises.

Enfin, la Voix De l'Enfant qui appelait de ses vœux depuis 1995, la création d'un observatoire, s'est félicitée de celle de l'ONED qui depuis deux ans prend toute sa dimension et répond aux attentes des professionnels de la protection de l'enfance qui sont conscients du temps nécessaire pour que s'instaure un système de recueil de données, de remontée de ces dernières ainsi que de leur analyse et évaluation.

Le système est en marche et les prochains mois devraient permettre de renforcer la participation croisée SNATED/ONED et réaliser ainsi l'alchimie de l'opérationnel au conceptuel et du conceptuel à l'opérationnel.

Les institutions comme la Défenseure des Enfants ou la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, dont la voix De l'Enfant est membre titulaire, s'appuient chaque jour davantage sur les travaux de l'ONED.

Un dernier point, que nous souhaitons mettre en valeur en tant que représentants d'une Fédération d'associations qui intervient avec et au travers de ses 78 associations membres dans plus de 80 pays. Ce point est la dimension européenne et internationale du GIPED qui est aujourd'hui, en matière de bonnes pratiques, l'institution à laquelle de nombreux pays font référence, de la Roumanie au Burkina-Faso, en passant par plusieurs autres pays qui ont choisi comme modèle de numéro vert pour l'enfance en danger, le SNATED.

La Voix De l'Enfant croit en cette institution qu'est le GIPED et que, s'il est vrai que certains domaines peuvent être encore améliorés, il n'en reste pas moins qu'un grand pas a été fait depuis le rapport public thématique sur la protection de l'enfance d'octobre 2009 et que je suis convaincu que le rapport prendra en compte cette importante évolution.