Protection de l'enfance
XIX–XXe siècles

Pour citer cet article :

« Les 20 ans du 119 : une expérience confirmée d'un outil spécifique dans le dispositif de protection de l'enfance en France et de la téléphonie sociale internationale », Actes du colloque du 29 mars 2011, GIP Enfance en Danger, ASIEM, Paris.

Les 20 ans du 119 : une expérience confirmée d'un outil spécifique dans le dispositif de protection de l'enfance en France et de la téléphonie sociale internationale

Colloque du 29 mars 2011

ASIEM - Paris

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

GIP Enfance en Danger

Assemblée des
DEPARTEMENTS
DE FRANCE

Table des matières

1. Allocutions d'ouverture *6*

Patricia ADAM, Députée du Finistère, Présidente du GIP Enfance en Danger 6

1.1 Roselyne BACHELOT-NARQUIN, Ministre des Solidarités et de la Cohésion Sociale 6

1.2 Patricia ADAM, Députée du Finistère, Présidente du GIP Enfance en Danger 9

2. Table Ronde n° 1
Le 119 : « d'hier à aujourd'hui, quelles pratiques en 20 ans ? » *11*

2.1 Intervention de Anne-Aymone GISCARD D'ESTAING, Vice-présidente du GIP Enfance en Danger, Présidente Fondatrice de la Fondation pour l'Enfance Modérateur de la table ronde 12

2.2 Intervention de Marceline GABEL, Chargée de cours à Paris X : Rappel de l'historique du SNATED et ses modalités d'élaboration au regard de la loi du 10 juillet 1989 14

2.3 Intervention de Frédérique BOTELLA, Responsable du SNATED : Les évolutions du service 17

2.3.1 Les dates clés 17

2.3.2 L'évolution des missions : avant et après 2007 18

2.3.3 L'évolution de l'outil informatique 21

2.3.4 Le carnet d'adresses 22

2.3.5 La communication 23

2.3.6 Les données chiffrées 25

2.4 Témoignage d'Anne-Marie ROUSSEAU, écoutante au 119 26

2.4.1 Les critères de recrutement 26

2.4.2 Les conditions matérielles 26

2.4.3 Le traitement des appels 27

3. Table Ronde n° 2
Le 119 et la téléphonie sociale internationale : zoom sur Child Helpline International et sur deux homologues européens *31*

3.1 Intervention de Leen DECADT, Chef des Programmes de Child Helpline International Modérateur de la table ronde 32

3.1.1 Le réseau mondial « Child Helpline International » 32

3.1.2 Les défis pour les lignes d'assistance téléphonique aux enfants 34

3.2 Intervention de René SCHLETCHER, Directeur de « 12345 Kanner Jugendtelefon » Présentation de la ligne luxembourgeoise d'assistance aux enfants 35

3.2.1 L'historique 35

3.2.2 Nos principes de travail 36

3.2.3 Les appels 36

3.2.4 La communication 36
3.2.5 Les écoutants 36
3.2.6 Les perspectives 37
3.3 Intervention de Marie-Colette LALIRE, Attachée de coopération régionale «droits de l'enfant» pour la Roumanie, la Bulgarie et la République de Moldavie 37
3.4 Intervention de Natalia ARIAGOU, Représentante du Gouvernement moldave 38

4. Echange avec les participants 39

5. Table Ronde n°3
Débat autour de la question : «Protection de l'enfance et médias : quelles références éthiques et pédagogiques ?» 43

5.1 Introduction de Didier CHANAL, Directeur des Missions sociales de la Fondation pour l'Enfance Modérateur de la table ronde 44
5.2 Intervention de Maître Dominique ATTIAS, Avocate 44
5.3 Intervention de Anissa ZEGHLACHE, Chef du Département Médias à la demande, Protection du jeune public et déontologie à la Direction des Programmes du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel 48
5.4 Intervention de Gaëlle GUERNALEC-LÉVY, journaliste de presse écrite 52

6. Echange avec les participants 55

7. Clôture du colloque par Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, Directeur général du GIPED 58

8. Projection de la bande annonce de 4 mn du documentaire «Allô le 119, je vous écoute» 59

9. ANNEXES 60

9.1 Annexe 1 : Liste des intervenants 61
9.2 Annexe 2 : Liste des participants 62

Programme du colloque

13h30 **Accueil**

13h45 **Allocutions d'ouverture**

- **Roselyne Bachelot-Narquin**, Ministre des Solidarités et de la Cohésion Sociale
- **Patricia Adam**, Députée du Finistère, Présidente du GIP Enfance en Danger

Table Ronde 1 → Le 119 : « d'hier à aujourd'hui, quelles pratiques en 20 ans ? »

14h15 → 15h15 *(+ 15 min d'échanges avec la salle)*

Modérateur
Anne-Aymone Giscard d'Estaing, Vice-présidente du GIP Enfance en Danger, Présidente Fondatrice de la Fondation pour l'Enfance

Intervenants
Marceline Gabel, Chargée de cours à Paris X
Rappel de l'historique du SNATED et ses modalités d'élaboration au regard de la loi du 10 juillet 1989

Bernard Derosier, Président du Conseil Général du Nord, 1er Président du GIP
Témoignage sur la mise en place du GIP et de son service téléphonique

Frédérique Botella, Responsable du SNATED
Évolutions du service

Anne-Marie Rousseau, Écoutante au 119 depuis 1990
Témoignage

Table Ronde 2 → Le 119 et la téléphonie sociale internationale : zoom sur le réseau Child Helpline International et sur deux homologues européens

15h30 → 16h30 *(+ 15 min d'échanges avec la salle)*

Modérateur
Leen Decadt, Chef des Programmes - Child Helpline International

Intervenants
Leen Decadt, Chef des Programmes - Child Helpline International
Présentation et rôle du réseau mondial CHI

Ernesto Caffo, Président de Telefono Azzurro **(Italie)**
Présentation de la ligne d'assistance aux enfants

René Schletcher, Chargé de Direction de 12345 Kanner Jugendtelefon **(Luxembourg)**
Présentation de la ligne d'assistance aux enfants

Table Ronde 3 → Débat autour de «Protection de l'enfance et media : quelles références éthiques et pédagogiques ?»

16h45 → 17h45 *(+ 15 min d'échanges avec la salle)*

Modérateur
Didier Chanal, Directeur des Missions sociales, chargé du Prix Media de la Fondation pour l'Enfance

Intervenants
Maître Dominique Attias, Avocate au Barreau de Paris spécialisée dans les droits de l'enfant

Anissa Zeghlache, Chef du département Médias à la demande, Protection du jeune public et déontologie à la Direction des programmes - CSA

Gaëlle Guernalec, Journaliste au Magazine « Parents »

Projection de la bande annonce du documentaire *« Allô le 119, je vous écoute »* réalisé par Philippe Pichon et Valérie Salvy

18h **Synthèse et clôture : Marie-Paule Martin-Blachais**, Directeur Général du GIP Enfance en Danger

18h15 → 19h30 **Cocktail**

1. Allocutions d'ouverture



Patricia ADAM, Députée du Finistère,
Présidente du GIP Enfance en Danger

Merci à tous et à toutes d'être venus si nombreux à ce colloque pour les 20 ans du 119 aujourd'hui bien connu de tous les français et en particulier des enfants, c'était le but recherché et ce but est atteint.

Nous avons le plaisir de recevoir Madame la Ministre qui nous fait l'honneur d'être là pour ce colloque anniversaire, je sais que son temps est très compté donc je vais lui laisser tout de suite la parole pour lui permettre de respecter son agenda.



1.1 Roselyne BACHELOT-NARQUIN, Ministre des Solidarités et de la Cohésion Sociale

Chers amis,

Très heureuse de vous retrouver en ce début d'après-midi, la séance des questions au gouvernement rituelle va m'empêcher de rester très longtemps avec vous, mais je suis vraiment très heureuse de saluer la Députée Patricia ADAM, la Présidente du GIPED, le Directeur général Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS et un mot tout particulier pour madame Anne-Aymone GISCARD D'ESTAING que je retrouve toujours avec plaisir dans le cadre de cette cause qu'elle défend avec tant d'ardeur et depuis longtemps avec le cœur qu'on lui connaît.

Novalis disait : « où est l'enfance est l'âge d'or » soulignant ainsi le rôle essentiel de cette période dans la vie de chacun à condition qu'elle soit vécue dans un climat de sécurité et d'amour.

Or, dans notre pays, au XXI^{ème} siècle, enfance rime encore trop souvent avec maltraitance ou risque de maltraitance. C'est un constat inacceptable auquel collectivement nous avons le devoir de remédier avec la plus grande détermination.

C'est précisément l'esprit de la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements et à la protection des mineurs, nous lui devons la création il y a 20 ans, en ce bel anniversaire, d'un maillon essentiel dans le dispositif français de repérage de la maltraitance : le service national d'accueil téléphonique de l'enfance maltraitée, le SNATEM, puisqu'on l'appelle ainsi par son acronyme, devenu en 2007 le SNATED, le service d'accueil téléphonique de l'enfance en danger.

Mieux connu comme le 119, le SNATED est le numéro d'urgence que chacun peut, petit ou grand composer gratuitement 24h/24h.

Et l'ouverture de ce colloque est pour moi une occasion privilégiée de rendre un hommage appuyé à toutes celles et tous ceux qui le font vivre au service des enfants.

Je reconnais le trésor des professionnalismes, le trésor de dévouement dont vous faites preuve chaque jour face à des réalités toujours difficiles parce qu'elles sont vécues par les plus vulnérables.

Ce service essentiel qu'est le 119 nous avons voulu aussi, l'inscrire dans la durée, ainsi depuis 1990, votre service téléphonique a su pérenniser votre action grâce à la qualité de son travail mais aussi grâce au dynamisme de son partenariat avec les principaux acteurs de la protection de l'enfance. Ces acteurs se sont : l'État bien sûr, l'ensemble des conseils généraux et des associations que le législateur a voulu réunir au sein d'un Groupement d'Intérêt Public.

Et l'efficacité de ce dispositif ne s'est jamais démentie notamment parce que le 119 a su s'attacher la confiance de chacun de nos concitoyens et qu'il est, aujourd'hui, connu de tous. Connu des enfants d'abord pour qui il est devenu un précieux recours grâce à une politique de communication active et régulièrement réalisée au sein des écoles et des lieux de passage quotidien, connu aussi de toute personne ayant connaissance d'une situation d'un enfant en danger ou en risque de danger, connu enfin des parents en difficultés à qui le SNATED s'est ouvert depuis 2010.

Cette confiance, elle s'illustre à travers le nombre d'appels reçus et à l'augmentation évidemment du nombre d'appels à contenu.

A cet égard, les chiffres sont éloquents. En 2010, plus de 22000 appels ont donné lieu à une aide immédiate sous forme d'information, de conseil, d'orientation et plus de 10000 d'entre eux ont débouché sur une transmission d'information préoccupante au conseil général.

Il faut le rappeler, vous avez une double mission, répondre à tout moment aux demandes d'information ou de conseil concernant les situations de mineurs en danger ou présumés être en danger et transmettre les informations concernant ces enfants en danger au président du conseil général concerné.

Ainsi, le SNATED s'inscrit pleinement dans le dispositif d'alerte et de repérage des enfants en danger ou en risque de l'être.

C'est sur ce dispositif global que je voudrais revenir en quelques mots pour en dresser un 1er bilan.

Il y a un instant, je disais que le SNATED œuvre en partenariat avec les autres acteurs de la protection de l'enfance, je pense notamment aux cellules départementales de recueil de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, créées par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance et s'appuyant sur les travaux réalisés par l'Observatoire National de l'Enfance en Danger et la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

Mes services ont récemment réalisé un bilan positif de la mise en œuvre de ces cellules. Désormais généralisées, elles fonctionnent dans tous les départements, je vous présenterai ce bilan très prochainement afin qu'il soit enrichi des avis de l'ensemble des acteurs de la protection de l'enfance et puis il sera présenté au Parlement.

Mais la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2007 a également permis d'autres avancées significatives. Vous le savez, le décret organisant la transmission de l'information aux observatoires départementaux et à l'Observatoire National vient d'être publié.

Le lancement de ce dispositif d'observation permettra d'améliorer notre connaissance toujours concernée pour la protection de l'enfance.

Pour mieux aider les plus faibles, il nous faut savoir ce dont ils ont besoin, grâce à cela nous pourrons au niveau social mais aussi au niveau départemental adopter le dispositif pour améliorer la qualité de la prise en charge et ainsi améliorer l'accompagnement qui est proposé aux enfants et à leurs familles. Naturellement, je remercie celles et ceux d'entre vous travailleurs sociaux, responsables départementaux, personnels administratifs qui s'engagent pour faire vivre cette démarche, une démarche utile et pertinente et je sais que je peux compter sur vous.

J'ai confié à l'ONED le soin d'accompagner les conseils généraux dans la mise en œuvre de ce dispositif, d'ores et déjà je me réjouis de l'organisation de journées interrégionales qui seront l'occasion non seulement de présenter et d'expliquer les modalités de mise en œuvre de ce dispositif, mais également d'échanger pour améliorer l'articulation entre le SNATED et les cellules départementales.

Nous avons là des marges de progression. C'est tout le sens de la réunion du SNATED et de l'ONED au sein d'une même structure, pour aider l'enfance en danger nous avons besoin de fédérer les énergies, d'organiser les partenariats et de mutualiser les dispositifs.

Enfin, je sais que dans votre riche programme de cet après-midi, vous avez prévu une table ronde sur la protection de l'enfance et les médias, j'en suis très heureuse, c'est un sujet pour lequel il y a du « boulot » pour parler un peu trivialement. Je veux et tiens à ce qu'on améliore la régulation dans ce domaine qu'il s'agisse de l'utilisation de l'image des enfants ou de la diffusion de contenus susceptibles de heurter leur sensibilité, nous avons encore eu des exemples extrêmement choquants récemment.

Et soyez assurés que je vais donc étudier vos propositions avec le plus grand soin.

Le ministère que j'ai l'honneur de servir, notre ministère, est celui du respect, de l'attention portée à l'autre, à tous les autres et c'est ainsi que je défendrai inlassablement les plus petits pour les aider à devenir grands.

Il ne faut pas s'y tromper, c'est bien en voyant l'attention portée aux plus fragiles que l'on mesure le degré de civilisation d'une société.

Cervantes disait qu'il fallait garder dans notre main la petite main de l'enfant que nous avons été, c'est une condition pour devenir des adultes de qualité et bien c'est cette œuvre là magnifique que vous avez décidé de magnifier. Trouvez là l'expression de ma profonde gratitude. Merci.

1.2 Patricia ADAM, Députée du Finistère, Présidente du GIP Enfance en Danger

Merci Madame la Ministre pour ces mots encourageants et nous allons bien travailler cet après-midi pour vous faire des propositions qui iront dans le bon sens.

Je vous remercie tous et toutes d'être venus nombreux, vous êtes à peu près 60 départements représentés ce qui est beaucoup, vous êtes aussi de nombreuses associations et puis beaucoup de personnes que je n'ai pas eu le plaisir de connaître à l'époque mais qui se sont engagées pour la protection de l'enfance, dans leur métier, dans leur fonction et en particulier Madame GISCARD D'ESTAING qui est engagée dans ce mouvement de protection de l'enfance depuis très longtemps à travers sa fondation.

Vous êtes nombreux et vous avez souhaité être présents ce qui marque l'intérêt que vous avez continué à porter à la fois à ce 119, à ce centre aujourd'hui qui existe, mais également à ce qu'il est devenu, voire un GIP et avec lui un observatoire comme Madame la ministre le rappelait à l'instant.

J'accueille aussi avec plaisir Philippe NOGRIX qui a également été président du GIPED, un breton comme moi ; la Bretagne apporte beaucoup de contribution pour son enfance, je vais dire ça comme ça mais je risque de choquer les autres départements, mais c'est juste le clin d'œil un peu chauvin de la bretonne.

Donc merci à vous tous de vous être déplacés pour ces 20 ans et pour les travaux qui vont faire l'objet de nombreux débats et je vous encourage surtout à y participer.

Mais c'est aussi l'occasion pour nous de revisiter peut-être ou de rendre plus lisible ou d'améliorer les fondamentaux qui ont permis la création de ce 119 et en particulier les fondamentaux qui sont ceux de la protection de l'enfance.

Nous avons 20 ans et il est bon de rappeler que l'histoire du 119 est aussi celle de tous ceux qui ont contribué longtemps je l'ai dit à l'instant, et puis rappeler en particulier une personne qui ne peut être présente avec nous aujourd'hui mais qui en 1988 a été l'initiatrice et je sais qu'une de ses amies est présente dans la salle, Hélène DORLHAC DE BORNE, qui était Secrétaire d'État à la Famille à l'époque et qui a réuni une commission pour examiner les questions du dépistage du signalement et de la prise en charge des mineurs maltraités. Elle m'a d'ailleurs envoyé une lettre à la fois chaleureuse et fort sympathique, elle avait souhaité être présente mais a eu un empêchement lié à un problème de santé. Et je vous demande, Madame, de lui transmettre toute notre amitié.

Cette commission était présidée à l'époque par Jacques BARROT, elle rassemblait là aussi, les représentants de l'Etat, les départements et les associations et elle avait auditionné bien évidemment de nombreux experts, et c'est dans ce cadre que Madame GISCARD D'ESTAING qui était déjà présidente de la Fondation pour l'Enfance nous a permis de connaître l'expérience qui se déroulait, depuis un dispositif italien «Il Telefono Azzurro» à Bologne, qui a permis qu'un projet de loi puisse être proposé et que la loi soit votée à l'unanimité et promulguée le 10 juillet 1989.

Et le 10 janvier 1990 le SNATEM était mis en place de façon effective.

Rassemblé sous forme d'un GIP avec les 3 partenaires, l'État, les départements et les associations, avec bien sûr un financement paritaire entre l'État et les départements.

Une situation financière qui aujourd'hui se passe bien, bien que le démarrage ait été difficile pour convaincre l'ensemble des départements ; mais aujourd'hui c'est un fait acquis et il faut remercier tous les présidents qui m'ont précédée et qui ont fait en sorte que ça soit le cas aujourd'hui.

Depuis sa mission légale est l'écoute, l'orientation, la transmission des informations préoccupantes aux départements et la loi de 2007 comme le rappelait Madame la ministre l'a conforté dans ses rôles.

C'est un lieu d'écoute, un lieu de conseil à destination de tous les citoyens mais aussi des professionnels des départements qui sont de plus en plus nombreux à solliciter l'expertise du 119 et bien évidemment, ce qui n'était pas acquis au début, celui des enfants, des appels des enfants . Le fait que le 119 soit affiché dans toutes les écoles, et en tant qu'élue pour avoir fait le tour des bureaux de vote, encore ce week-end, le 119 est bien affiché partout à toutes les entrées d'école et je crois qu'il faut s'en féliciter, le budget de communication que nous y consacrons est important et prouve qu'il est efficace puisqu'il s'affiche partout en France.

Ce service bien sûr fonctionne 24h/24h et ce toute l'année depuis 20 ans sans discontinuité.

Aujourd'hui, c'est 1600 appels par jour pour 34000 appels traités l'année sur le plateau d'écoute sont des éléments qui confirment la notoriété aujourd'hui mais je dirais plus, le sérieux qui accompagne l'action menée par le 119.

Je remercie les européens qui se sont déplacés, notamment le réseau Child Helpline International.

Avant de commencer cet ordre du jour, je voudrais aussi remercier, car je pense que le 119 ne fonctionnerait pas sans l'ensemble des personnels qui le font vivre tous les jours depuis 20 ans et à toute heure, les salariés du GIPED, psychologues, juristes, travailleurs sociaux avec leurs compétences professionnelles qui font que ce 119 vit bien et va vivre encore très longtemps.

Alors bonne journée à vous tous et bon débat surtout. Merci.

2. Table Ronde n° 1

Le 119 : « d'hier à aujourd'hui, quelles pratiques en 20 ans ? »



2.1 Intervention de Anne-Aymone GISCARD D'ESTAING, Vice-présidente du GIP Enfance en Danger, Présidente Fondatrice de la Fondation pour l'Enfance Modérateur de la table ronde

En remerciant d'abord bien sûr notre présidente Madame ADAM, je vais introduire cette première table ronde et j'excuse tout d'abord un des intervenants prévu à cette table ronde, le Président Bernard DEROSIER du Conseil Général du Nord qui malheureusement n'a pas pu se dégager aujourd'hui, donc les autres intervenants auront un peu plus de temps pour leur intervention.

Pour commencer, je pourrais vous dire d'où vient mon implication dans le domaine de la protection de l'enfance.

Cela date de l'époque où mon mari était Président de la République et à ce moment-là comme épouse du Président je recevais des courriers très importants de personnes pour qui j'étais un dernier recours souvent quand elles avaient un problème.

Et grâce à une petite équipe de collaborateurs très compétents et très dévoués nous arrivions presque toujours à solutionner les problèmes.

Mais il y avait une chose qui nous avait frappés : quand il s'agissait d'enfants victimes de violences, d'enfants maltraités on ne savait pas à qui s'adresser, il n'y avait pas un organisme, une institution particulière à qui on pouvait demander conseil et adresser les personnes qui en avaient besoin.

Il s'est trouvé qu'à ce moment là, mon mari venait d'écrire un ouvrage intitulé « Démocratie française » qui a eu un très grand succès de librairie et il avait décidé d'attribuer les droits d'auteur à une fondation, il m'a donc proposé de créer une fondation avec cette dotation et j'ai profité de cette occasion pour créer la Fondation pour l'Enfance, avec pour mission la contribution à tout ce qui concerne la protection des enfants par rapport à toutes les formes de violences et l'aide aux familles en difficulté s'y est ajoutée un peu plus tard, ainsi que la promotion de la Convention Internationales des Droits de l'Enfant.

Alors pour commencer, on a crée un groupe d'étude qui a fait un rapport sur tout ce qui existait en France dans le domaine de la protection de l'enfance ; bien sûr, il existait des services sociaux, des associations, des institutions, mais ce qu'on pouvait constater c'est qu'il manquait des connaissances des uns des autres, de liens entre eux, chacun avait sa logique, son vocabulaire, sa manière de travailler et donc les enfants au milieu de tout ça étaient moins présents.

La Fondation a fait le choix de ne pas créer et gérer des institutions ou maisons d'accueil mais plutôt d'essayer de travailler en amont c'est-à-dire, par la réflexion, l'étude, la recherche, la

mise en réseau des spécialistes, de tous les intervenants possibles et puis la diffusion et la formation des professionnels dans ces domaines spécifiques.

C'est à la suite de ces travaux que je me suis rendue en 1987 à un congrès organisé par l'ISPCAN qui se tenait à Rio de Janeiro. A cette occasion, j'ai rencontré le professeur CAFFO qui avait créé Il Telefono Azzurro.

Le «Telefono Azzuro,» je vais vous en dire quelques mots car son président, le professeur Ernesto CAFFO qui devait être présent aujourd'hui, hélas n'a pas pu quitter l'Italie. C'est un organisme privé, une association qui est née en Italie en 1987, qui est engagée dans la défense des droits de l'enfant et dans la diffusion d'une culture qui améliore leurs besoins.

Son activité est celle du SNATED, c'est-à-dire qu'il y a un service téléphonique d'écoute dédié aux enfants et adolescents d'une part et aux adultes d'autre part avec un autre numéro pour les adultes.

Il fonctionne 365 jours par an, 24h/24h mais reste un organisme privé avec des salariés, des bénévoles et des relais dans toute l'Italie.

Il gère aussi un autre numéro, le 114, qui est le service «urgence enfance», gratuit et accessible à partir du réseau fixe pour toutes personnes souhaitant signaler une situation d'urgence et de danger immédiat.

Il gère également le 116 000, ligne pour les enfants disparus, numéro unique européen dédié aux disparitions d'enfants.

En France, ce numéro a été confié à la Fondation pour l'Enfance par les ministères de la Justice et de la Famille en 2004.

En rentrant de Rio de Janeiro, j'ai pris un rendez-vous avec le professeur CAFFO et je suis allée à Bologne voir comment fonctionnait son service et comme le disait Madame ADAM, la commission parlementaire a auditionné des experts pour pouvoir voir quelles étaient les meilleures pratiques pour aider au signalement. La Fondation pour l'Enfance est venue proposer un service téléphonique sur le modèle du Telefono Azzuro ; à l'époque nous le concevions aussi comme un service associatif privé. Mais la loi en a décidé autrement et en a fait un service public ce que je pense est une très bonne chose.

Voilà quelle a été ma contribution si je puis dire à la création du 119 ; je suis restée au nom de la Fondation pour l'Enfance vice Présidente du GIPED depuis sa création.

Je vais passer la parole à Madame Marceline GABEL qui est actuellement chargée de cours à l'université de Paris-Nanterre X. Elle est un pilier de la protection de l'enfance en France.

Dés 1986, elle a eu un rôle majeur dans le cadre de la préparation de la loi du 10 juillet 1989 au sein du ministère des Affaires Sociales où elle était chargée du dossier enfance maltraitée.

Elle a également largement contribué à la création et au développement de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger et elle a été secrétaire générale de la grande cause nationale protection de l'enfance maltraitée en 1997.

Elle a bien sûr été conseillère auprès de tous les cabinets des ministres en charge de la protection de l'enfance jusqu'en 2003.

C'est donc un honneur pour moi de l'accueillir aujourd'hui et de lui donner la parole.

2.2 Intervention de Marceline GABEL, Chargée de cours à Paris X : Rappel de l'historique du SNATED et ses modalités d'élaboration au regard de la loi du 10 juillet 1989

Je vais dire quelques mots de ce qui a été ma trajectoire et qui fait que ce fil rouge qui est l'enfant a traversé toute ma vie professionnelle : je suis partie au Maroc où pendant un grand nombre d'années j'ai créé des écoles de puériculture, contribué à l'éducation des femmes musulmanes, etc.

Ensuite, ayant du mal à rentrer en France, je suis partie au Québec, contrée très en avance sur le plan de la protection de l'enfance et particulièrement de la prévention des abus sexuels.

Je rappelle toujours cet épisode parce que quand est paru le 1er guide établi par le Ministère des Affaires Sociales, la phrase suivante « en parler c'est déjà agir », nous avons découvert qu'il existait aussi une autre forme de mauvais traitements que les américains appellent « abus sexuels ».

Voilà, je crois donc que restant en lien avec le Québec et tous les travaux et recherches qui s'engageaient régulièrement, j'ai pu alimenter de façon aussi positive que possible la réflexion et l'avancement sur notre système de protection de l'enfance auprès d'un certain nombre de cabinets jusqu'à ces dernières années.

On fête aujourd'hui les 20 ans du 119, c'est un chemin long mais qui mérite je crois d'être replacé dans l'histoire de l'enfant, dans la place qu'il avait de l'Antiquité à nos jours.

- **L'enfant dans notre société**
  - ✓ Au Moyen-âge, il n'y avait pas de particularité infantile, l'enfant était considéré comme un adulte, il allait au travail, aux champs ; l'enfant était celui qui ne parlait pas.
  - ✓ Au XVIIème siècle, l'enfant change de posture vis-à vis de l'adulte et devient un « jeu » pour les adultes, une personne à modeler.
  - ✓ Au XVIIIème siècle, l'enfant est perçu comme une personne ayant des besoins. C'est l'époque de Jean-Jacques Rousseau et des services et œuvres de Saint Vincent de Paul.

- ✓ Le XIX^{ème} siècle a été marqué par une forte mortalité des enfants. C'était l'époque des infanticides, des abandons, des placements nourriciers. Il y avait une mortalité de 250 pour 1000 naissances ; on envoyait 50% des enfants qui naissaient à Paris dans des placements nourriciers par porteurs à dos d'hommes jusqu'aux départements centraux, précurseurs des agences de placement.
- ✓ Au XX^{ème} siècle, une législation spécifique à la protection de l'enfance émerge.

S'agissant de la délinquance, les enfants étaient détenus dans les prisons pour adultes ou les colonies agricoles.

- **Quelques repères** qui recoupent le schéma que je viens de vous présenter mais qui montre le temps nécessaire pour aboutir à une législation véritablement protectrice comme celle que nous avons à peu près aujourd'hui.
  - ✓ 1793: la convention indique que la Nation doit assurer l'éducation physique et morale des enfants connus sous le nom «d'enfants abandonnés». N'étaient alors pris en considération que les enfants abandonnés.
  - ✓ 1841 : on limite le travail des enfants de 8 à 12 ans.
  - ✓ 1874 : l'instruction publique devient obligatoire permettant de pénétrer la famille par l'école : par l'enfant, on accédait aux familles.
  - ✓ 1889 : loi de protection des enfants maltraités et abandonnés assortie du premier recensement des enfants.
  - ✓ 1912 : création des tribunaux pour enfants.
  - ✓ 1945 : création des magistrats de la jeunesse.
  - ✓ 1956 : création des services d'aide sociale à l'enfance.
  - ✓ 1958 : protection judiciaire de la jeunesse.
  - ✓ 1989 : loi du 10 juillet et convention internationale des droits de l'enfant.
  - ✓ Depuis 2000 : Défenseur des enfants, loi de lutte contre la maltraitance institutionnelle et mise en place du schéma départemental conjoint de la protection de l'enfance, etc.

- **Rappel historique médical**
  - ✓ En 1860 : les choses commencent à se parler et à s'écrire quand Tardieu un médecin légiste fait cette première étude médico-légale sur 32 cas dont 18 décès.
  - ✓ En 1853, Sylverman pose l'hypothèse traumatique des lésions multiples.

- ✓ Lelong, un pédiatre français, décrit lui l'hématome sous dural chez le nourrisson.
- ✓ Ce sont les écoles de pédiatrie de Nancy et de Paris qui ont été les plus actives sur ce chantier, notant que le traumatisme pouvait être volontaire.
- ✓ Pierre Straus, pédiatre à l'hôpital des enfants malades à Paris, réalise des observations cliniques et radiologiques assorties d'investigations psychosociales. Il crée l'Association Française d'Information et de Recherches sur l'Enfance Maltraitée (AFIREM) en 1979.

  Ce n'est que quelques années plus tard, que ces observations ont été reprises pour savoir ce qu'étaient devenus ces enfants hospitalisés.

  C'est un américain qui mettra l'accent sur les facteurs qui favorisent l'émergence de ces sévices.

Rappelons nous de l'état d'esprit qui était très prégnant en France (droit de correction paternelle : les pères avaient le droit de faire emprisonner leurs enfants ; si l'autorité du père était bafouée, la paix familiale compromise, ou que le père avait de graves sujets de mécontentement, il pouvait envoyer ses enfants en maison de correction, en prison ou en colonies pénitentiaires.)

Et ce droit de correction paternelle a été aboli en 1935.

- **Sur le plan administratif**
  - ✓ 1984 : 1ère campagne ministérielle : « 50 000 enfants sont maltraités ; en parler c'est déjà agir », et 1ère circulaire de l'accueil de l'enfant à l'hôpital avec une action très importante.
  - ✓ 1988 : 2ème campagne ministérielle : «les abus sexuels comment en parler ?». Les départements 38 et 93 avaient été choisis pour tester les actions de prévention ainsi que les réactions auprès des professionnels tant le sujet était délicat.
  - ✓ 1989 : vote de la loi du 10 juillet sur la prévention de la maltraitance.

- **Quelques mots sur cette loi**
  - ✓ Elle comporte la création du téléphone national et précise tout notre système de protection de l'enfance.
  - ✓ Elle confie la responsabilité de la protection de l'enfance au service de l'ASE en liaison avec les services de PMI et les services sociaux.
  - ✓ Elle met en place le dispositif départemental de recueil des signalements.
  - ✓ Elle impose une formation initiale et continue des professionnels sur les questions de maltraitance.

- ✓ Elle crée le statut d'« administrateur ad hoc » et préconise l'élaboration d'un rapport sur la protection de l'enfance aux parlementaires tous les 3 ans avec l'ensemble des ministères impliqués mais aussi avec l'aide du téléphone national.

L'article 71 décrit très précisément les responsabilités et les missions du téléphone.
Merci de votre écoute.

2.3 Intervention de Frédérique BOTELLA, Responsable du SNATED : Les évolutions du service

Madame la Présidente, Mesdames Messieurs les Administrateurs, Madame le Directeur général, Mesdames Messieurs,

Comme cela vient de vous être rappelé, la loi du 10 juillet 1989 a donné le jour au service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée (SNATEM), conçu comme l'instrument mis à la disposition des départements pour les aider à remplir pleinement leur mission de prévention des mauvais traitements. J'ai aujourd'hui l'honneur de diriger ce service mais aussi la délicate tache de vous exposer en quelques minutes son évolution alors que je n'ai pris mes fonctions qu'au mois de juin 2010.

Je vais vous rappeler les dates clés qui ont émaillé la vie du service, puis j'évoquerai les missions qui lui sont dévolues, la composition de l'équipe, les outils mis à sa disposition, la communication et bien sur quelques données relatives à l'activité.

2.3.1 Les dates clés

Le SNATEM a ouvert le **9 janvier 1990** dans des locaux situés alors dans le 14ème arrondissement.

Le 1er numéro d'appel qui était un numéro vert, le « 05 05 41 41 » est devenu le « 0800 05 41 41 » en octobre 1996 en raison du passage à la numérotation à 10 chiffres. Dès, le départ, notre numéro a été gratuit des postes fixes et des cabines téléphoniques.

En 1997, en plein scandale de l'affaire Dutroux, l'enfance maltraitée est proclamée grande cause nationale en France. Le gouvernement attribue alors au service **un numéro simplifié** plus facilement mémorisable : le 119.

Ce numéro court est devenu **numéro d'urgence en 2003** c'est-à-dire gratuit à partir de tous les téléphones, y compris des mobiles.

En 1997, nous avons quitté le 14ème pour nous installer dans le 17ème arrondissement.

Rapidement, nous nous sommes aperçus que le 119 était de plus en plus sollicité et qu'il devait améliorer sa capacité d'accueil des appels. **Un pré accueil a donc été mis en place en 1999.**

Composé de professionnels de la téléphonie formés aux missions du 119, il a eu et a toujours pour rôle d'accueillir les appels, de les filtrer c'est-à-dire de vérifier qu'ils concernent bien nos missions, qu'ils ne sont pas ludiques ou déviants et de les transférer aux écoutants.

En mars 2000, nous avons crée un site internet, dont la fréquentation n'a cessé d'augmenter : de 30 000 visites en 2001, nous sommes passées à plus de 500 000 visites en 2010.

En 2003, le 119 a étendu ses lignes à l'Outre-mer et le 1er département à pouvoir y accéder a été la Réunion. D'autres départements nous ont rejoints par la suite : la Guadeloupe, la Martinique et la Guyane.

Suite à la **loi du 2 janvier 2004, le GIP a accueilli** un nouveau service en son sein, qui est comme le savez, **l'Observatoire National de l'Enfance en Danger** et nous ne pouvons que nous réjouir de voir ainsi le groupement fonctionner avec 2 services complémentaires, permettant ainsi au GIP de se situer à l'interface des différents champs et des différents acteurs impliqués, place qui a été particulièrement soulignée par la Cour des Comptes, comme constitutive à l'évaluation et à l'efficience du dispositif de protection de l'enfance.

Et puis, je ne pourrais pas faire l'impasse sur la fameuse **loi du 5 mars 2007** rénovant la protection de l'enfance qui **a impacté la dénomination de notre service** en venant substituer la notion de danger à celle de maltraitance : le SNATEM est donc devenu SNATED.

2.3.2 L'évolution des missions : avant et après 2007

En 20 ans, nos missions ont bien sur évolué. **L'article 71 de la loi de 1989** définissait les missions du SNATEM de la manière suivante :

> - répondre à tout moment aux demandes d'informations ou de conseils concernant les situations des mineurs maltraités ou présumés l'être.
> - transmettre immédiatement au président du conseil général, selon le dispositif mis en place en application de l'article 68, les informations qu'il recueille et les appréciations qu'il formule à propos de ces mineurs.
> - établir une étude épidémiologique annuelle au vu des informations qu'il a recueillies et de celles qui lui ont été transmises ».

Pour autant, la loi de 1989 n'avait pas défini la notion de maltraitance.
C'est à partir des 4 formes de maltraitances répertoriées lors du congrès de Stockholm en 1996 (les violences physiques, les violences sexuelles, les violences psychologiques, les négligences lourdes), que l'Observatoire national De l'Action Sociale décentralisée (ODAS) a proposé « d'établir une distinction au sein de l'ensemble « enfants en danger » (qui regroupe tous les enfants dont la situation justifie l'intervention administrative ou judiciaire) :

- les enfants maltraités : (enfants victimes de violences physiques, cruauté mentale, abus sexuels, négligences lourdes ayant des conséquences graves sur son développement physique et psychologique)

- les enfants en risque : (enfant qui connaît des conditions d'existence qui risquent de compromettre sa santé, sa sécurité, sa moralité, son éducation ou son entretien mais qui n'est pas pour autant maltraité»)

La première version du livret relatif à la maltraitance en date de 1999, remis aux nouveaux écoutants lors de leur formation initiale, faisait état de toutes ces définitions. Elles ont ainsi permis aux professionnels d'évaluer au plus près de la réalité les éléments livrés par les appelants et surtout de prendre la décision de transmettre aux services de l'aide sociale à l'enfance les situations de maltraitance, dans le respect des obligations définies par la loi.

(Il est important de rappeler que durant les 15 premières années de fonctionnement du service, certaines situations relatives à des enfants en risque de maltraitance étaient déjà adressées aux départements à titre préventif.)

Si le champ d'intervention du SNATEM était bien cantonné au repérage des situations de maltraitance, la loi du 5 mars 2007 est venue en étoffer les compétences.

Cette loi a substitué la notion de danger à celle de maltraitance dans le code de l'action sociale et des familles (CASF) et harmonisé ainsi le code civil et le CASF. La notion de mauvais traitement, centrale dans la loi de 1989, a été réintégrée dans celle de danger et est apparue également la notion de risque de danger.

L'article L.226-6 du CASF définit les trois nouvelles missions du service :

- accueillir les appels d'enfants en danger ou en risque de l'être et de toute personne confrontée à ce type de situation, pour aider à leur dépistage et faciliter la protection des mineurs,
- transmettre les informations concernant ces enfants aux services départementaux compétents,
- agir au titre de la prévention des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être.

Il faut préciser que la loi de 2007 a étendu le champ de la protection à la compromission grave du développement de l'enfant, toujours lié à une carence ou à une défaillance dans l'exercice de l'autorité parentale. Tous les aspects du développement de l'enfant (physique, affectif, intellectuel et social) sont énumérés dans la loi afin de «permettre des évaluations fines des situations individuelles».

Ces changements ont conduit à repréciser les catégories d'observation des phénomènes de danger auxquels sont exposés les mineurs. Aux quatre catégories répertoriées au niveau international, il faut désormais ajouter deux nouvelles catégories :

- les situations dans lesquelles des enfants se retrouvent en danger en raison de conditions d'éducation défaillante sans maltraitance évidente mais de nature à compromettre le développement de l'enfant.

- les situations dans lesquelles les enfants, de par leur comportement, se placent en situation de danger physique ou psychologique (consommation abusive de psychotrope, tendances suicidaires, automutilation, fugue, prostitution, comportement à risque, violences sexuelles envers autrui…) sans que leurs parents puissent les aider.

Cela a tout naturellement impacté la pratique des écoutants qui doivent désormais repérer de nouvelles situations de danger et les transmettre aux cellules de recueil et d'évaluation des informations préoccupantes (CRIP). A titre d'exemple, avant d'évaluer si les conditions d'éducation défaillante sans maltraitance évidente sont réunies ou en risque de l'être, l'écoutant s'attachera à relever des informations plus précises qu'auparavant concernant le contexte familial comme d'éventuels problèmes financiers, de logement ou d'hygiène, d'absence de prise en charge de suivi médical, psychologique, orthophonique du mineur…

Il s'agit le plus souvent dans ce type de situations, de négligences répétées mais sans caractère de gravité contrairement aux négligences lourdes.

Les situations qui mettent en évidence un danger résultant du comportement de l'enfant, concernent fréquemment des adolescents ou pré adolescents qui refusent le cadre imposé par leur entourage familial, se réfugient dans la consommation de produits stupéfiants ou d'alcool…Généralement, les appels proviennent des mineurs eux-mêmes, de leur entourage familial ou des professionnels qu'ils côtoient régulièrement.

Il faut également noter que les réponses apportées aux appelants qui font part de situations conflictuelles dans la cadre d'un divorce ou d'une séparation sont traitées différemment. Cette problématique, que les écoutants considéraient comme étant du seul ressort du JAF, peut désormais faire l'objet d'une transmission aux départements : les comptes rendus d'entretien sont réalisés sous l'angle de la souffrance de l'enfant pris dans le conflit parental, parfois confronté à des violences conjugales.

Au titre de la mission de prévention réaffirmée par la loi de 2007, les situations pour lesquelles il y a un danger potentiel feront également l'objet d'un envoi aux CRIP et ce même si l'écoutant collecte peu d'éléments. Il y a plus de 10 ans, ces éléments n'auraient pas été adressés aux départements ; or, aujourd'hui, les écoutants sont convaincus qu'une

intervention précoce des professionnels de terrain peut favoriser une prise en charge préventive des mineurs.

Ces nouvelles attributions portées par la loi, ont conduit les écoutants à développer une expertise nouvelle qui leur permet de repérer avec plus d'acuité des situations d'enfants en danger.

J'en viens maintenant à la composition de l'équipe.

A l'ouverture du service, l'équipe était composée de 20 chargés d'accueil téléphonique, de 2 encadrants responsables uniquement de l'encadrement technique des professionnels, d'une secrétaire, d'une comptable à temps partiel et d'une directrice.

En 1997, les 2 encadrants dénommés coordonnateurs deviennent les responsables hiérarchiques des écoutants et en 1998 le pôle coordination est élargi à 3 coordonnateurs.

En 1999, comme je vous l'ai indiqué précédemment, un pré accueil, en charge de filtrer les appels est installé. Les agents de cette équipe de 1ère ligne, permettent aux écoutants de se recentrer sur leurs missions et de ne plus répondre directement aux appels muets, brefs ou ludiques. Ces professionnels bénéficient tous d'une formation initiale dispensée en interne.

En 2002, la direction crée un poste spécifique dédié à la communication qui est confié à Nora Darani, toujours en poste et, petite parenthèse, à laquelle nous devons toute l'organisation de ce colloque.

En 2004, le poste de responsable du pôle écouté est crée

Je ne peux vous parler de la composition de l'équipe sans évoquer la mise en place des services transversaux indispensables au bon fonctionnement du SNATED, à savoir le service administratif et financier ainsi que le service informatique créé en 2007 qui nous est très souvent envié.

Je souhaite également préciser qu'en 20 ans, l'équipe d'écoutants a plus que doublé puisque nous comptons à ce jour 50 professionnels de formations complémentaires (psychologues, juristes, travailleurs sociaux (le seul médecin a pris sa retraite au mois de décembre dernier) qui travaillent tous à temps partiel. Tous les écoutants bénéficient d'une formation initiale, renforcée par un système de tutorat ainsi que d'une formation continue personnalisée pour enrichir leurs pratiques et actualiser leurs connaissances.

Je ne vous en dirai pas plus à ce sujet pour ne pas dévoiler une partie de l'intervention d'Anne-Marie Rousseau et je vais donc vous présenter les outils mis à la disposition des écoutants.

2.3.3 L'évolution de l'outil informatique

Depuis 1990, nous avons changé trois fois d'application métier. Cela vous fera sans doute sourire mais pendant les sept premières années de fonctionnement, aucun outil informatique

n'avait été mis en place, ce qui avait pour conséquence d'obliger les écoutants à renseigner des documents papier. Inutile de vous dire qu'à cette époque, que je qualifierai d'âge de pierre, nos statistiques étaient plus que sommaires. Je laisserai le plaisir à Anne-Marie de vous expliquer comment cela fonctionnait.

En 1997, le service connaît sa première informatisation avec la mise en place de l'application AGATE (Application de Gestion des Appels Téléphoniques pour l'Enfance). Ce système nous a permis de commencer à développer le couplage avec la téléphonie : pour les non initiés, cela signifie que lorsqu'un appel était décroché, une fiche de renseignement apparaissait automatiquement à l'écran et lorsqu'il était raccroché la durée de l'appel était enregistrée sur la fiche. Après 7 ans d'utilisation d'Agate, il est apparu nécessaire :

- d'améliorer le système informatique sur le plateau pour permettre entre autre de retrouver en temps réel la trace d'un éventuel appel au 119 pour un même enfant ;

- d'informatiser le pré-accueil ;

- mais aussi de renouveler le parc informatique au niveau bureautique.

De 2004 à 2008, nous avons donc utilisé le progiciel Conso+ destiné aux centres d'appels mais adapté spécifiquement au SNATEM.

A partir de 2008, le service a décidé d'abandonner Conso+ au profit de LISA (Logiciel Interactif de Suivi des Appels) car il fallait :

- remplacer le central téléphonique ;

- simplifier le système tout en renseignant de manière plus fine les situations afin de disposer d'outils de suivi et d'analyse de l'activité plus adaptés (temps d'attente, types de maltraitances…). Là encore, il n'est pas inutile de rappeler, qu'un agent était en charge, au moins tous les 3 jours, à partir d'un terminal de type minitel, d'imprimer les listings d'appels sur une imprimante matricielle à aiguilles, matériel qui a depuis disparu.

Il faut souligner que LISA nous a permis de devenir complètement autonome dans la gestion de l'outil, que nous pouvons faire évoluer au gré des besoins et pour lequel nous assurons désormais la maintenance, ce qui nous fait faire quelques petites économies.

J'ai oublié de vous indiquer qu'en 1990 nous disposions de 7 lignes téléphoniques et qu'à ce jour 11 lignes sont en service.

2.3.4 Le carnet d'adresses

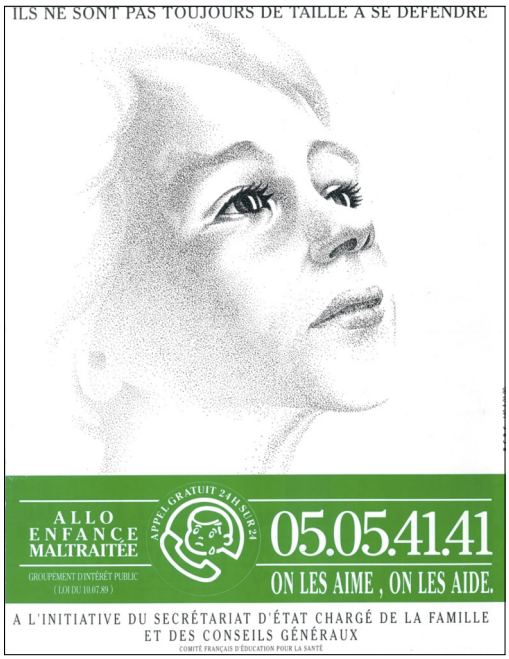
Je laisserai le soin à Anne-Marie Rousseau, de vous présenter notre outil « carnet d'adresses » qui a bien sur évolué en 20 ans.

2.3.5 La communication

Je ne pourrai pas vous parler des évolutions du service sans évoquer brièvement les questions relatives à la communication.

En 20 ans, notre service a utilisé **5 affiches différentes :**

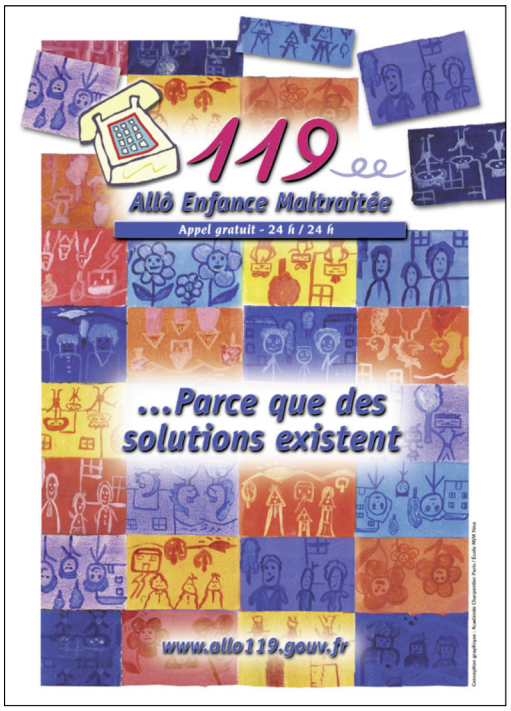
De 1990 à 1991 :



De 1991 à 2000 :



De 2000 à 2008 :



En 2008, nous avons opté pour une nouvelle affiche mais également un nouveau message : « En danger ? Le mieux, c'est d'en parler ! ».Et, en 2010, l'accroche de ce visuel a été complétée afin de renforcer la notion de parents en difficulté pour l'adapter aux nouvelles missions du service dévolues par la loi de 2007.

De 2008 à 2010 :



Depuis 2010 :



En 20 ans, notre service a également utilisé **des supports vidéo différents :**

- **En 1991,** un spot de 30 secondes a été réalisé par Bertrand TAVERNIER qui a plongé sa caméra dans l'œuvre photographique de Bernard DOISNEAU et pour lequel le comédien Michaël LONSDALE a prêté sa voix.

- **En 1996,** nous avons réalisé notre **1er film institutionnel,** à destination des enfants et des professionnels qui était intitulé « il faudra leur dire » ;

- **En 2003,** lui a succédé le film « parce que des solutions existent» en collaboration avec le Conseil Général du 93

- **En 2008,** notre service a également été mis en valeur grâce au documentaire de 52 mn co-réalisé par Philippe PICHON et Valérie SALVY, et diffusé le 30 octobre 2008 sur France 2.

2.3.6 Les données chiffrées

Je terminerai ma présentation en vous donnant quelques chiffres qui vous permettront de constater que notre activité a largement augmenté.

Je me permets de vous rappeler qu'en 20 ans notre téléphone n'a jamais cessé se sonner : c'est plus de 175 000 heures d'ouverture du service durant lesquelles entre 2 et 9 écoutants ont traité les appels.

Si en 1990 nous avons décroché 115 000 appels, nous sommes passés à plus de 490 000 en 2009, ce qui a représenté 1 618 appels par jour, sachant qu'en 2010, nous avons décroché 1678 appels/jour.

En 20 ans les écoutants ont traité plus de 500 000 appels dont 21 % ont fait l'objet d'une transmission aux cellules de recueil et d'évaluation des informations préoccupantes.

Si en 20 ans, nous avons adressé plus de 14 informations préoccupantes quotidiennement aux CRIP, je dois vous préciser que pour l'année 2010 ce chiffre était de 29 IP par jour, soit 32 % des appels traités par l'équipe.

Pour être plus précise, plus de 200 000 enfants ont fait l'objet d'une demande d'évaluation par nos collègues départementaux.

On peut noter des constantes sur tous les appels reçus depuis l'ouverture du service.

Les appelants sont principalement des adultes ; dans la grande majorité des situations traitées, l'appelant communique ses coordonnées sauf pour les IP pour lesquelles la moitié des appelants ne s'identifient pas.

1 appelant sur 3 fait partie de la famille proche et environ 10 % des appelants sont des mineurs.

Les auteurs présumés du danger sont là aussi principalement des membres de la famille proche ; on notera que dans 8 cas sur 10, les dangers évoqués sont des violences physiques ou psychologiques.

Je souhaite souligner que l'augmentation de l'activité n'a jamais obéré la pertinence des évaluations menées par les professionnels qui a été confirmée par les retours adressés par les services départementaux. En effet, en 2009, dans près de 60 % des cas, les situations étaient ignorées des services sociaux.

Vous me permettrez donc d'affirmer que notre service a acquis en 20 ans une véritable légitimité et qu'il est désormais un maillon incontournable de notre dispositif français de protection de l'enfance.

Je vous remercie de votre attention et laisse la parole à une de nos écoutantes : Anne-Marie Rousseau.

2.4 Témoignage d'Anne-Marie ROUSSEAU, écoutante au 119

En prologue, je tiens à saluer et remercier toutes les personnalités qui ont contribué à la création de la mise en place du SNATEM devenu SNATED, ainsi que tous ceux et celles qui participent à son évolution et à son développement car effectivement nous sommes toujours en évolution permanente et à l'écoute de toutes les problématiques de la société.

Je vais faire un historique du service, avec 21 ans de recul c'était assez préhistorique.

La première équipe dont j'ai fait partie dès 1990, a d'abord bénéficié d'une formation par l'École des Parents et des Éducateurs, d'une formation téléphonique.

2.4.1 Les critères de recrutement

Il y eu une volonté des politiques, des services sociaux et des ministères d'engager une 1ère équipe pluri disciplinaire avec des profils et des expériences professionnelles d'horizons divers mais avec cependant un point commun qui était d'avoir travaillé ou de travailler encore auprès d'enfants ; quelques travailleurs sociaux ont rejoint petit à petit le service.

Et moi à titre personnel, je fais partie des outsiders car je venais de l'enseignement. La plupart des collègues dès l'origine étaient surtout des psychologues.

On a également eu dans cette 1ère équipe des collègues qui sont arrivés par le biais d'associations, du planning familial ou autre comme notre collègue Jean-Pierre LAFAY ici présent qui est médecin de formation : il a été le premier à décrocher le téléphone sur les cartons de déménagement la veille du lancement officiel du service qui a eu lieu le 10 janvier 1990. On travaillait par tranche de 4 h et 6 h comme actuellement.

On ne savait pas du tout à quoi s'attendre car tous les ministères pensaient qu'on allait fonctionner comme, le Telefono Azzurro ; or il s'est avéré qu'au terme d'une première année d'exercice par rapport au nombre d'appels potentiels attendus, l'activité du service avait été au moins multipliée par 10, dépassant les 10 000 appels.

2.4.2 Les conditions matérielles

Les premiers bureaux que nous avons occupés étaient des petits bureaux comme des guichets avec trois côtés vitrés ; à l'époque, on envoyait les transmissions sur des grands formulaires qui étaient renseignés à la main ; l'espace pour rédiger le compte-rendu d'appel téléphonique se réduisait à 10 cm, tout le reste c'était des cases à cocher.

Il faut savoir qu'entre le téléphone, le cahier ou feuilles sur lesquelles on notait les informations, il fallait bien souvent se contorsionner pour pouvoir remplir cet immense formulaire qui dépassait largement le bureau.

Quelques années après, nous avons déménagé du 1er étage au 4ème étage dans des locaux plus vastes ; à ce moment là, la question s'est posée de savoir si cette grande salle dénommée « salle d'écoute » pouvait être aménagée avec des cloisons. Nous avons refusé car travailler dans un espace ouvert et ensemble nous permettait d'une part de communiquer rapidement lorsqu'on avait besoin d'un éclairage ou renseignement rapide et d'autre part d'enrichir notre expérience, en s'entendant et s'écoutant les uns les autres ; cet effet formateur perdure encore aujourd'hui. Cet espace commun est aussi un espace de formation continue au quotidien.

2.4.3 Le traitement des appels

Au-delà des contenus des appels, comme il n'y avait pas d'informatique, à chaque appel traité, on mettait un petit bâton sur nos cahiers que chacun comptabilisait à la fin des 4 heures, selon la typologie suivante : muet, bref, ludique, appel à contenu, aide immédiate, transmission.

Pour le carnet d'adresses, nous n'avions pas de données précises. Grâce aux collègues psychologues qui travaillaient dans d'autres structures et qui possédaient des carnets d'adresses, nous orientions les appelants vers des hôpitaux, services, lieux d'écoute ou de soin.

C'était l'ancêtre du carnet d'adresses actuel qui est évidemment aujourd'hui informatisé et géré par un groupe d'écoutants ; sa mise à jour nécessite un travail régulier car le personnel, les intitulés et les numéros de téléphone changent souvent.

Parmi cette première équipe les juristes n'étaient pas encore présents, ils sont arrivés un an après dans le service.

En ce qui concerne l'écoute au téléphone, celle que je maîtrise le mieux, il se joue beaucoup de choses pendant un échange ; on n'est pas seulement là pour recueillir des informations au 1er degré ; on est obligé de creuser, de comprendre, de remonter parfois dans l'histoire et d'être attentif aux intentions de l'appelant : malveillance, représentations de l'imaginaire…

Finalement, ce travail qu'il aboutisse à une aide immédiate ou à une transmission, est un seul et même travail ; on creuse l'entretien de la même façon car au départ on se sait pas si on va transmettre : tout dépendra des éléments qui vont nous être donnés (coordonnées de la famille concernée..).

Il y a plutôt un public d'adultes mais nous avons aussi des contacts avec les jeunes, qui sont souvent des adolescents ; la nuit lorsqu'il n'y a pas de pré-accueil, on traite tous les appels en direct ex : fugueurs, enfants mis à la porte quel que soit leur âge et qui effectivement nous appellent en détresse et au secours pour qu'on leur vienne en aide.

Donc on traite tous ces genres d'appels. Un appel, ce n'est jamais deux fois la même chose et je dirais qu'en 20 ans je n'ai jamais eu 2 fois le même appel. Encore aujourd'hui je continue à

me dire que la réalité dépasse de loin la fiction et pas toujours dans le bon sens du terme bien évidemment.

Je voudrais terminer avec un clin d'œil ludique en vous donnant quelques exemples drôles de la façon dont les jeunes nous ont interpellés au départ et qui nous ont fait sourire :

- *Allô Madame Cheval ?*
- *Ah non ici c'est le service d'accueil téléphonique pour les enfants maltraités*
- *Oh désolé ! Je me suis trompé d'écurie*

Le tout suivi d'un grand éclat de rire.

- *Allô madame je me suis fait battre par mon père*
- *Tu peux me donner des précisions ?*
- *Eh bah, je me suis fait battre au tennis par mon père !*

Suivi d'un éclat de rire et ça raccroche.

- *Allô monsieur, je suis bien au service des enfants mal battus ?*
- *Allô madame, je suis un enfant traité.*
- *Allô monsieur, ma mère m'a enfermé dans le placard* (alors qu'à l'époque il n'y avait pas de téléphones portables à la portée de tous).
- *Ah oui et tu as un téléphone dans le placard ?*

Voilà, tous ces jeunes nous ont interpellés de cette façon au début, aujourd'hui ils sont devenus grands et parents pour un certain nombre d'entre eux.

Néanmoins, je dirais pour les adultes que les générations se suivent et se ressemblent « tu n'as pas changé » comme le dit si bien la chanson qui est toujours d'actualité.

Cela dit les adultes ne sont pas non plus en reste, avec des idiomes, des accents régionaux et étrangers pas toujours compréhensibles, des difficultés de prononciation et d'élocution

- un adulte qui nous dit que son enfant est suivi par un « pseudopsychiatre »,
- un autre qui témoigne que la décision du juge est « insipide »,
- un adulte qui consulte régulièrement un « chpichiatre ».

Un des épisodes qui a marqué notre service dans les années 90 : un appelant adulte qui appelait le service des dizaines de fois par jour pendant des mois et disait simplement comment il cuisait ses pommes de terre à l'eau, jusqu'au jour où il s'est présenté dans le hall de notre service un week-end avec un énorme bouquet de fleurs afin de s'excuser…

On peut aussi se demander pourquoi certains adultes nous sollicitent pour déposer plainte contre leur fils de 4 ans, qui ne leur obéit pas ou celui qui justifie les coups en disant qu'il faut bien qu'il le frappe pour qu'il obéisse et qui nous appelle avec l'idée qu'on va le légitimer dans ses méthodes éducatives.

On a aussi l'exemple de l'appelant mécontent de la réponse de l'écoutant en disant qu'il va « en référer au Président de la République », alors que l'écoutant a estimé qu'il n'y avait pas de danger et que c'était juste un règlement de comptes entre voisins.

Nous avons également des cas de personnes ayant des troubles psychologiques, des pervers, des gens qui parlent d'eux même sans avoir un cas d'enfant à signaler et parlent d'enfants imaginaires.

Cette liste non exhaustive des situations atroces ou surréalistes continue encore aujourd'hui à nous interpeller ; tout ce qui se dit se dévoile au téléphone et apparaît comme la partie immergée d'un iceberg dont les professionnels de terrain n'ont pas toujours connaissance.

L'outil téléphonique autorise l'appelant à dire et à dévoiler, souvent pour la première fois, une situation qu'il n'aurait pas osé évoquer dans un face à face.

L'évolution des typologies des situations évoquées au téléphone est aussi en lien avec la médiatisation des affaires pénales comme cela a été rappelé par Frédérique BOTELLA, que ça soit « l'affaire Dutroux » en Belgique ou « l'affaire d'Outreau » en France.

En conclusion, je dirais que notre service nous permet d'observer l'évolution de la société et les dysfonctionnements au niveau des couples et des familles.

On constate effectivement que depuis quelques années :

- il y a de plus en plus d'appels d'hommes : père, beau-père ou grand-père confronté à des maltraitances ou mises en danger de leurs enfants ou de ceux de leur famille,

- la notion de risque de danger aussi a pris une autre dimension ; les divorces, séparations font également l'objet d'entretien ; il n'y a pas forcément de mauvais traitements ni de mise en danger mais la souffrance psychologique des enfants lors des séparations parentales et encore plus lorsqu'elles sont conflictuelles, est évoquée à l'instar d'une maltraitance.

- je passe sur la précarité, l'alcoolisme, la violence dans les cités où la loi du plus fort prévaut et si on ajoute les conditions d'éducation défaillantes, les négligences graves sans oublier certaines maltraitances institutionnelles, nous avons là une photographie d'une partie de notre société à un moment donné ; nous nous sommes des dépositaires et donc nous portons le témoignage au travers de milliers de transmissions en direction des départements.

De notre place, nous n'oublions jamais que derrière chaque appel de ces individus jeunes, ce sont des enfants tristes et en souffrance dont il s'agit, mais également de leur famille fragilisée.

Pour terminer je souhaite associer mes collègues et toute l'équipe du SNATED à mon témoignage, celui d'une expérience de 21 ans au service des usagers du 119 dans le respect de des missions qui sont les nôtres.

Je remercie ces appelants de leur confiance à l'égard du 119 depuis sa création et je vous remercie également de votre écoute.

3. Table Ronde n° 2

Le 119 et la téléphonie sociale internationale : zoom sur Child Helpline International et sur deux homologues européens



3.1 Intervention de Leen Decadt, Chef des Programmes de Child Helpline International Modérateur de la table ronde

Je suis directrice du programme Child Helpline International. Je suis d'origine belge côté flamand. Je vous remercie de m'avoir invitée et je voudrais m'excuser pour mes erreurs de français.

J'ai vécu pendant 14 ans en Afrique dans plusieurs pays, travaillé pour des ONG et pour l'UNICEF. Je suis ici avec les membres de notre réseau global de lignes vertes.

Je vais tout d'abord vous expliquer ce que font les autres lignes vertes dans le monde.

3.1.1 Le réseau mondial « Child Helpline International »

Le réseau mondial des lignes vertes d'assistance aux enfants, œuvre pour la protection des droits de l'enfant.

C'est une organisation créée en 2003, une ONG enregistrée au Pays-Bas. Nos fonds viennent du ministère des affaires étrangères du Pays-Bas.

Le réseau de base est régi selon une approche ascendante donnant aux membres le pouvoir de décision concernant la stratégie.

La technologie permet aux enfants d'être entendus un par un pour pouvoir par leur voix construire le monde et réaliser leur droits.

Notre mission est de répondre aux enfants qui ont besoin de soins et de protection et de relayer leurs préoccupations aux politiciens et décideurs.

3.1.1.1 Les objectifs 2011-2015 du CHI

- Fournir des services adéquats aux lignes d'assistance aux enfants pendant toutes les étapes de leur développement. Il est évident que c'est différent pour notre membre ici en France qui est déjà adulte de 20 ans et pour le bébé moldave qui est en train de se développer.
- Travailler avec le réseau de télécommunication afin d'assurer l'accès aux enfants aux lignes d'assistance téléphonique. Ce n'est pas simple, il faut faire un plaidoyer auprès des ministères de télécommunication, auprès des fournisseurs de mobiles, etc.
- Renforcer les systèmes nationaux de protection de l'enfance en améliorant la récolte des données et en l'utilisant dans son plaidoyer auprès des décideurs clés.

  Chaque année, nous récoltons les données de tous les membres. Il y a plus de 100 membres partout dans le monde et nous essayons d'utiliser ces données pour faire le plaidoyer auprès des Nations Unies, des gouvernements nationaux, etc.

3.1.1.2 Le mouvement global

Malheureusement c'est toujours en Afrique où c'est le plus difficile d'établir des lignes vertes. A ce jour, nous avons 147 membres, 40 potentiels la plupart en Afrique et le mouvement global de la ligne verte est actif dans 133 pays.

L'Europe est le continent le plus actif : 38 membres à part entière, 11 membres associés (partenaires qui veulent établir un service téléphonique) et 13 membres potentiels (des pays que l'on a identifiés et qui souhaitent établir une ligne verte).

3.1.1.3 Les critères d'adhésion

La France est un membre à part entière, le Luxembourg aussi, la cotisation est de 100 euros par an ; on demande aussi de nous adresser des données d'activité chaque année et de remplir un questionnaire sur les standards de qualité.

3.1.1.4 Quelques résultats

On utilise les données pour faire le plaidoyer et pour signer des accords de principe par exemple avec l'agence des Nations Unies. L'union de la télécommunication internationale a fourni un supplément concernant l'affectation du n°116 111 en Europe pour les lignes vertes.

Un autre exemple, c'est l'inclusion des lignes vertes dédiées aux enfants à l'ordre du jour du sommet mondial de l'information à Tunis.

Un plaidoyer pour un numéro harmonisé et gratuit pour les usagers de 3 ou 4 chiffres par exemple le 116 pour la zone Afrique ou en Europe 116111.

Nous avons aussi identifié le 17 mai de chaque année comme journée internationale de télécommunication et journée internationale des lignes vertes dédiées aux enfants.

La semaine passée, j'ai participé en Éthiopie en tant qu'observateur à la réunion des experts du comité de la protection de l'enfance de l'union africaine.

Au niveau des plaidoyers, le dernier rapport conjoint du rapporteur spécial de la ligne verte des enfants, de la prostitution d'enfant et la pornographie des enfants et du représentant spécial du secrétaire général des Nations Unies sur la violence contre les enfants a été remis en mars 2011.

Cette étude très intéressante recommande le mécanisme des lignes vertes d'assistance téléphonique pour les enfants comme outil de reporting et d'accompagnement psycho-social et de prévention.

Aussi le comité des Nations Unies, sur les droits de l'enfant a rajouté un commentaire général n°12 reconnaissant les lignes vertes comme essentielles.

CHI a pour rôle de faciliter la mise en œuvre des recommandations par les pays membres au CRC (comité des droits de l'enfant à Genève).

Le CHI se trouve à Amsterdam ; il est composé de 3 départements ; c'est une petite équipe ; Comme directrice du programme, je gère 6 personnes: une pour l'Afrique francophone, une pour l'Afrique anglophone, une pour l'Europe, une pour l'Amérique, une pour le Nord Est de l'Afrique et une pour l'Asie.

Chaque responsable de continent s'occupe des partenaires et est en contact quotidien avec les gouvernements, les ONG qui veulent établir une ligne verte ou qui ont besoin d'un soutien.

On organise des formations, des consultations, de la mise en réseau, etc.

Comme la France faisait partie de notre consultation internationale à Madrid l'année passée, on organise aussi des consultations régionales pour chaque continent ; pour l'Europe, ça se tiendra cette année en Grèce.

Le département plaidoyer développe des manuels, des guides qui permettent d'établir des normes minimales de qualité et recueille les données d'activité.

3.1.2 Les défis pour les lignes d'assistance téléphonique aux enfants

Aujourd'hui le défi est d'harmoniser le 116 111 comme je l'ai mentionné auparavant.

Évidemment dans les différents pays en Europe il y a des différences dans les implantations nationales de ce numéro.

Un autre défi important est l'utilisation des nouvelles technologies, car en effet aujourd'hui les enfants utilisent de plus en plus les SMS, ou chat ; c'est plus facile pour un enfant de s'exprimer via les SMS ; notre défi est d'être à jour avec ces nouvelles technologies même si cela augmente notre charge de travail.

C'est vraiment un service supplémentaire qui ne remplace pas le service téléphonique et qui génère des coûts plus élevés pour les lignes d'assistance car il faut recruter plus de personnel, le former...

Mais en même temps, les nouvelles technologies offrent de nouvelles possibilités pour les organisations en tant que service social.

Avec nos membres européens, nous avons constitué un groupe de travail sur cette thématique (certains membres utilisent «habbo», lieu virtuel que les enfants visitent pour découvrir par exemple un service social).

De plus en plus de nos membres utilisent des alternatives très innovatrices pour la mobilisation des ressources, par exemple avec le SMS : Je me souviens de notre membre en Angleterre qui, via le réseau social Facebook, a récolté beaucoup d'argent en quelques jours.

Je donne la parole maintenant à mon collègue René SCHLETCHER, qui est le directeur de la ligne Luxembourgeoise. Il est pédagogue diplômé en Allemagne, mais a fait ses études à Paris. Son service existe depuis 1992, c'est donc « le petit frère » du 119.

Il gère le n° « 12345 » avec des bénévoles.

3.2 Intervention de René SCHLETCHER, Directeur de « 12345 Kanner Jugendtelefon » Présentation de la ligne luxembourgeoise d'assistance aux enfants

Merci pour la présentation, merci pour l'invitation, je suis très honoré de participer à ce colloque pour le 20ème anniversaire du service français.

Je suis très heureux d'être là car je trouve vraiment important d'avoir la possibilité d'échanger nos expériences ; j'ai déjà beaucoup appris sur votre façon de travailler et demain je visiterai votre service.

Vous reconnaîtrez beaucoup de choses dans ce que je vais vous présenter, mais en même temps on travaille sur un autre modèle que le vôtre.

On est un très petit pays, on couvre une population d'à peine ½ million d'habitants dont 43 % sont des non luxembourgeois donc des étrangers. La langue parlée est le luxembourgeois ; régulièrement des francophones souhaitent travailler avec nous comme bénévoles mais ils ne le peuvent PAS car ils ne parlent pas la langue.

On couvre une population d'à peine 110 000 jeunes.

3.2.1 L'historique

On a été crée en 1992 à l'époque j'ai été engagé pour mettre en place la structure.

Nous avons une convention avec le ministère de la famille et sommes financés par eux ; nous sommes également gérés par 4 grands acteurs du secteur social : Caritas, la Croix Rouge luxembourgeoise, la ligue médico-sociale et la fondation Kannerschlass.

On a mis en place le Kanner Jugendtelefon avec 12 bénévoles qui heureusement étaient pour la plupart des professionnels.

En 2002, on a crée notre site web avec aussi la possibilité de nous envoyer des mails : il y a un formulaire qui est anonyme ; dans les 3 jours le jeune reçoit une réponse. Ce système est surtout adapté à un dialogue suivi et pas à une situation de crise.

Depuis 2006, nous travaillons avec le centre de sensibilisation autour de la problématique de l'usage d'internet par les enfants et les jeunes. On a mis en place une help line. On fait beaucoup d'interventions dans les classes.

En 2007, on nous a demandé de gérer la « Lisa Stopline », un site web de signalement de contenus illégaux sur Internet, dont l'objectif principal est de combattre la propagation d'images sexuels sur mineurs ; nous avons depuis créé un accès spécial pour les parents.

3.2.2 Nos principes de travail

- l'anonymat des appelants, l'anonymat des écoutants, la confidentialité et la non intervention car nous ne sommes pas équipés pour.

S'il y a lieu à intervention, on vérifie auprès de l'appelant si une personne de son entourage peut l'accompagner dans les services d'urgences.

- ce service est généraliste, c'est un téléphone pour les jeunes, il n'y a pas d'enfants en danger.
- la gratuité des appels se fera prochainement avec la mise en place du 116 111.
- les permanences du Kanner Jugendtelefon fonctionnent 37 heures par semaine, dont le samedi après-midi jusqu'à 20 h.
- la « One line help » fonctionne 24 h/24 h et 7 j/7 j.
- l'écoute parents est ouverte aux heures de bureau.

3.2.3 Les appels

- nous avons environ 4 500 appels par an.
- les appels concernent généralement les relations amoureuses et familiales ; les questions de violence et grossesse arrivent en 6ème et 7ème position
- les appelants sont dans 1/3 des cas des garçons et 2/3 de filles, souvent des jeunes de 13-16 ans.
- sur la One Line Help, on a surtout des situations difficiles du point de vue psychique, avec des cas d'anorexie, boulimie, tentatives de suicide, scarification, mais très peu de situations ludiques.

3.2.4 La communication

- On a des affiches que l'on place dans tous les lieux publics où il y a des jeunes.
- On a des petits encarts dans la presse quotidienne.
- On a un site en cours de refonte.
- On essaie aussi d'être présents dans la presse avec des articles ou des interviews.

3.2.5 Les écoutants

Je vais vous parler de nos écoutants bénévoles car c'est la spécificité du Kanner Jugendtelefon au Luxembourg ; les allemands, les néerlandais, les suédois ont le même modèle que nous.

On a 36 écoutants, 24 femmes et 2 hommes.

Un tiers de ces bénévoles sont des professionnels qui viennent de l'enseignement, mais il y a aussi des psychologues, des assistants sociaux, etc.

La plupart sont parents, entre 40 et 60 ans environ, les gens restent assez longtemps bénévoles chez nous. Les 36 actifs sont là depuis 96 mois en moyenne.

La formation est de 70 h avec un stage pratique au cours duquel ils font de l'écoute passive puis écoute active accompagnés avec une personne expérimentée ; ils bénéficient d'une supervision par mois et de formation continue tout au long de l'année.

On essaie aussi de leur faire découvrir d'autres services d'aide afin d'être au plus près des réalités.

3.2.6 Les perspectives

- 20 ans l'année prochaine ;

- abandon du 12345 ;

- changer de politique pour l'écoute parents (prévoir des modules de formation pour les bénévoles) ;

- lancement du nouveau site internet

- évaluer le travail et la motivation des bénévoles par l'université.

Voici ce que je peux dire sur notre dispositif.

Prise de parole de Leen DECADT, modérateur, afin de présenter les intervenants suivants : Marie-Colette LALIRE et Natalia ARIAGOU.

3.3 Intervention de Marie-Colette LALIRE, Attachée de coopération régionale « droits de l'enfant » pour la Roumanie, la Bulgarie et la République de Moldavie

Bonjour à tous, je suis en coopération depuis 5 ans pour les droits de l'enfant dans cette zone géographique d'Europe orientale et à ce titre là, je travaille aussi bien avec les autorités publiques qu'avec les ONG, le milieu associatif.

Dans ce cadre, des orientations sont définies, des priorités de coopération discutées chaque année avec les autorités des pays sachant que l'objectif de la coopération française est surtout de favoriser le développement d'un réseau d'échanges et d'expérience autant en terme de législation qu'en terme de pratique mais également de favoriser un réseau régional entre ces 3 pays de cette zone orientale : Roumanie-Bulgarie sont les deux pays entrant dans l'union européenne et la

République de Moldavie est une ancienne République de l'URSS qui a pris son autonomie en 1990 et qui par ses affinités avec les pays voisins a été associée à cette démarche d'échanges et d'expérience.

Pour la République de Moldavie, l'un des interlocuteurs avec lequel je travaille est le conseil national de protection des droits de l'enfant qui est placé auprès du 1er ministre que Natalia représente ici avec une autre de ses collègues; je travaille aussi avec l'avocate des enfants qui est représentée ici par Mariana.

Cette année, le conseil national m'a demandé d'aider à la mise en place d'une ligne téléphonique unique parce qu'il existe bien des numéros d'appels.

En Roumanie, le numéro d'appel qui fonctionne depuis 10 ans ne bénéficie pas de fonds publics mais il a des sponsors. En Bulgarie, la ligne crée en 2009 est publique.

La République de la Moldavie a des particularités par rapport aux différentes questions qui ont été évoquées : dans ce pays, un tiers de la population travaille à l'extérieur. Les parents sont partis travailler en Russie, en Ukraine ou en Europe de l'Ouest et les enfants restent au pays avec les grands-parents, un membre de la famille ou quelquefois les grands frères et sœurs. Il y a donc un besoin pour ces enfants de parler des difficultés rencontrées en étant effectivement séparés de leurs parents. Autre particularité : dans ce pays situé à l'Ouest de la Roumanie et au Sud de l'Ukraine, il y a plusieurs régions avec des statuts différents et plusieurs langues, la langue principale qui étant le roumain pour des raisons historiques.

3.4 Intervention de Natalia ARIAGOU, Représentante du Gouvernement moldave

Je représente le gouvernement Moldave qui a déjà tenté de mettre en place une ligne pendant 2 ans et souhaite aujourd'hui relancer un tel service de façon durable. Le comité des droits de l'enfant de Genève et de l'ONU a d'ailleurs recommandé la mise en place d'un tel dispositif.

Nous manquons d'expérience et d'informations sur le fonctionnement d'une ligne téléphonique. Aussi, nous voulons découvrir le fonctionnement du SNATED pour essayer d'éviter les fautes et difficultés rencontrées lors de votre démarrage.

4. Echange avec les participants

Question pour René SCHLETCHER :

« Vous avez parlé de l'anonymat, or le « 12345 » n'est pas gratuit, ce qui signifie qu'il peut apparaître sur un relevé détaillé de téléphone. Avez-vous eu des retours gênants? Avez-vous géré facilement ces situations ?

Réponse de René SCHLETCHER :

« Sur notre site, on explique les conséquences de voir apparaître ce numéro sur une facture détaillée ; c'est l'une des raisons pour laquelle on souhaite changer de numéro.

La difficulté avec un numéro gratuit est de trouver des sponsors ».

Q. pour René SCHLETCHER :

« Comment pouvez-vous évaluer vos interventions ? »

R. de René SCHLETCHER :

« Nous n'avons pas de retour, pas d'évaluation des appels si ce ne sont des supervisions une fois par mois. Mais il est très rare que les jeunes nous rappellent. Je me souviens de la situation d'une jeune fille qui était en train de faire une tentative de suicide ; son père nous a rappelés dans la demi-heure pour nous dire qu'elle était dans l'ambulance pour aller à la clinique. Mais ça reste rare et exceptionnel. »

Q. de Patricia ADAM :

« Par rapport à l'international - je pense en particulier à tous les enfants qui changent de pays très régulièrement, qui ont bien sûr leur langue maternelle et une deuxième langue qui est souvent l'anglais - Est ce que le réseau a élaboré une procédure, un processus pour s'adresser à ces enfants ? Car il y a beaucoup d'enfants de militaires, de fonctionnaires, ou de parents qui travaillent dans de grandes entreprises. »

R. de Leen DECADT :

« Il est vrai que c'est un véritable défi pour plusieurs services téléphoniques ; il est recommandé de former et de trouver des écoutants multilingues. Par exemple en Inde, il y a je crois 80 langues ; on essaie de diversifier le choix des écoutants et utiliser plusieurs langues sur les sites web. Mais en effet, cela reste un vrai défi ».

Q. de Patricia ADAM :

« S'agissant de la question des nouveaux médias et en particulier des SMS, les jeunes enfants utilisent énormément les SMS et le réseau social « Facebook ». Y a-t-il des expériences en Europe concernant la gestion de ces sollicitations ? »

R. de Leen DECADT :

« 30% de nos membres utilisent les nouvelles technologies et pas uniquement en Europe. Un bon exemple est l'Afrique du Sud qui a lancé un service SMS avec un software permettant aux enfants d'utiliser leur mobile. Les écoutants répondent sur leur ordinateur vers le software. Cette technique remporte un énorme succès. »

R. de René SCHLETCHER :

« Grâce au réseau CHI, on a pu visiter la ligne suisse qui a également un système par SMS. Un jeune qui envoie un SMS reçoit automatiquement un SMS d'accusé de réception qui annonce une réponse sous 24 h. Ce service permet un envoi qui correspond à 3 SMS, ce qui fait déjà beaucoup de texte. Des exemples concrets nous ont été montrés : une jeune fille abusée par son père a finalement fait le choix du SMS pour rentrer en contact avec les services d'aide. Ce système permet de poser aux jeunes des questions par SMS. Si ces questions ne conviennent pas au jeune, il ne répondra tout simplement pas au SMS… alors qu'au téléphone c'est beaucoup plus difficile d'être dans le déni d'une question. »

R. de Leen DECADT :

«Nous avons crée des manuels et des guides sur les nouvelles technologies sur « One Line Canceling ».Nous pouvons faciliter les échanges entre services.»

Q. d'un participant concernant la ligne luxembourgeoise :

« Je travaille dans un service d'accueil d'écoute pour les familles, « les Apprentis d'Auteuil » ; ma question concerne le numéro que vous avez développé pour les parents. Est-ce fortuit le fait de démarrer avec des professionnels ou bien était-ce essentiellement des professionnels d'abord ? »

R. de René SCHLETCHER :

« Nous sommes partis du constat que beaucoup de parents appelaient au « Kanner Jugendtelefon », et on avait l'impression qu'il s'agissait souvent de situations assez difficiles, donc pour que les parents nous appellent il faut que la situation soit bien dégradée. Puis on s'est dit qu'il fallait lancer une phase exploratoire. Ce sont les 2 professionnels qui exploreront le terrain pendant un an et demi. Mais il est vrai que c'est autre chose que de conseiller des parents plutôt que des enfants.

Les deux professionnels sont tous deux psychologues avec des formations systémiques et d'entretien.»

Q. d'un participant :

«J'aimerai poser une question aux professionnels du 119. Pourquoi avoir fait apparaître la notion de «parents en difficultés» à partir de 2010 ?»

R. **de Patricia ADAM :**

«Cela fait suite à la loi de 2007 dans laquelle est apparue la question de la prévention des risques et l'accompagnement des familles. Il y a eu de nombreux débats au sein du GIPED sur cette question et nous avons fini par faire la proposition qui a été présentée par Frédérique BOTELLA dans son exposé. Des appels de parents, nous en recevons régulièrement, et pas seulement de ceux qui détiennent l'autorité parentale.»

Q. **d'un participant :**

«Vous avez dit que le réseau était en développement et que certains pays-membres étaient peu développés. Or, pour développer un service d'accueil téléphonique et de conseil, ou de transmission d'informations, il faut avoir derrière ce service d'appel, un service de protection qui prenne le relais ?»

R. **de Leen DECADT :**

«C'est effectivement un grand défi dans certains pays mais nous essayons de rassembler toutes les parties prenantes même si le gouvernement local est très faible, même si le système de protection est très faible. Il y a toujours des bailleurs de fonds, par exemple l'UNICEF, ou des ONG locales qui peuvent intervenir. Un système parallèle qui pourrait faire quand même le minimum, c'est mieux que rien.

Nous avons des membres comme l'Irak, l'Afghanistan, le Soudan, qui nous indiquent qu'il y a aussi du travail dans les communautés, sur le terrain… Si les enfants n'ont pas les moyens de contacter le service téléphonique, les organisations quittent la capitale pour se rendre sur le terrain et essaient de contacter les enfants, par exemple avec des moyens très simples comme une boîte aux lettres ou via les écoles.»

R. **de Marie-Colette LALIRE :**

«Nous avons des réflexes de «pays riches». Je crois effectivement qu'il y a une double approche à avoir, une approche institutionnelle, et il faut aider à développer les services sociaux. Je prends l'exemple de la Moldavie où l'UNICEF soutient le développement des services sociaux locaux et le service communautaire ; ce qui est important. Mais il faut aussi

avoir un peu de capacité de créativité en utilisant les ressources locales. J'étais très surprise au début de voir la capacité de mobiliser les ressources locales comme la famille élargie ou le voisinage. Cela ne remplace pas les professionnels, mais à défaut l'enfant doit pouvoir être soutenu par un adulte proche de lui. »

R. de Leen DECADT :

« Pour compléter ces propos, je peux citer l'exemple de l'Inde. Notre membre, une ONG, a lancé ce service il y a 10 ans. Dés le départ, nos collègues ont fait le lien avec le service communautaire. Après quelques années, et avec beaucoup d'efforts, le gouvernement a accepté de subventionner le service. C'est aussi une manière de responsabiliser le gouvernement. »

Q. d'un participant à René SCHLETCHER :

« Vous annonciez 2 hommes écoutants sur 34 femmes dans votre équipe. Cette parité vous questionne-t-elle ? C'est vrai qu'aujourd'hui, on se pose beaucoup la question de la place du père physique ou symbolique auprès des enfants, des adolescents. Est-ce que la question de la représentativité des écoutants hommes est soulevée ? »

R. de René SCHLETCHER :

« On aimerait vraiment avoir plus d'hommes mais les hommes qui s'intéressent à la protection de l'enfance sont minoritaires. Je souhaiterais avoir 1/3 d'hommes comme interlocuteurs, puisqu'on a 1/3 de garçons qui appellent. »

5. Table Ronde n° 3
Débat autour de la question : « Protection de l'enfance et médias : quelles références éthiques et pédagogiques ? »



5.1 Introduction de Didier CHANAL, Directeur des Missions sociales de la Fondation pour l'Enfance Modérateur de la table ronde

Au cours des trois interventions qui vont suivre, nous allons évoquer plusieurs thématiques :
- les droits de l'enfant
- les droits à l'information
- la place de l'enfant et de leur parole dans les médias
- la spécificité du traitement de l'information en cas d'enfant en danger ou d'enfant maltraité
- les enfants auteurs de délits
- l'importance de sensibiliser et d'informer le grand public sur les réponses publiques à ces problématiques.

La première intervenante est Maître Dominique ATTIAS, avocate pour enfant, spécialiste des droits de l'enfant et ancienne responsable de l'antenne des mineurs du Barreau de Paris, actuellement déléguée au Conseil national des barreaux français et administrateur de la Fondation pour l'Enfance.

Maître Attias va évoquer la question suivante : l'intérêt de l'enfant, l'intérêt des médias, même combat ? Et ce, en nous rappelant les principes de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE).

Je lui laisse donc la parole.

5.2 Intervention de Maître Dominique ATTIAS, Avocate

Je remercie tout d'abord le GIPED de son invitation en tant qu'avocate d'enfant et en tant que représentante des groupements d'avocats de France puisque désormais presque tous les barreaux et tribunaux de France ont des avocats pour enfant.

Ces avocats sont spécialement formés pour défendre, assister, réfléchir sur les droits de l'enfant et nous sommes à l'heure actuelle en train de réfléchir à créer des réseaux au niveau de l'Europe et même au niveau d'autres pays tiers. Nous voyons beaucoup d'enfants (ex. les roumains) en France qui ont besoin d'avoir des contacts avec d'autres confrères en temps réel ; pour les assister, il faut comprendre leurs problématiques qui ne sont pas les mêmes que les nôtres.

L'intérêt de l'enfant et l'intérêt des médias, même combat ? C'est le même combat.

Notre texte fondateur est la Convention Internationale des Droits de l'Enfant. Tous les groupements d'avocats d'enfants se sont constitués à partir de 1990 et tous les ans, des assises nationales sont organisées pour réfléchir sur ce domaine.

Désormais, 192 pays ont ratifié cette convention hormis les Etats-Unis et la Somalie. La CIDE est le 1er instrument juridique international.

Plusieurs de ses articles évoquent cette question :

L'article 13 :

Il régit la liberté d'expression et d'information de l'enfant, la liberté de rechercher, recevoir les informations sans considération de frontière sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen du choix de l'enfant (internet, sms).

Très souvent les jeunes qui sont mes clients me contactent par sms, c'est un nouveau contact, une première approche.

Cet article 13 met quand même des restrictions aux droits de l'enfant qui sont : le respect au droit et à la réputation d'autrui, la sauvegarde de la sécurité nationale de l'ordre publique, de la santé et de la moralité publique.

L'article 16 :

Il vise le droit à la vie privée de l'enfant et c'est un point important qui précise que nul enfant ne fera l'objet d'immixtion arbitraire ou illégale dans sa vie privée, ni d'atteinte illégale à son honneur et à sa réputation.

L'enfant a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions, de telles atteintes.

L'article 17 :

Il vise spécialement les médias et précise que les Etats partis reconnaissent l'importance de la fonction remplie par les médias certes, mais veillent à ce que l'enfant ait accès à une information et à cette fin les Etats encouragent les médias à diffuser une information et des matériels qui présentent une utilité sociale et culturelle pour l'enfant.

L'enfant, dans l'article 1 de la CIDE, est « tout être âgé de moins de 18 ans ». Nous devons nous en souvenir tous les jours. En conséquence en France, tout être humain de 0 à 18 ans est considéré comme un enfant et doit bénéficier d'une protection spéciale.

Le mot média selon le dictionnaire vient du mot latin médium qui veut dire lien.

Et donc ce média est une institution ou un moyen personnel qui permet une diffusion large et collective d'informations quel que soit le support. Le mot « support » selon le dictionnaire signifie «appui ».

Donc « un lien » et « un appui » et l'article 17 de la CIDE souligne l'importance et la fonction remplie par les médias.

La jeunesse étant l'avenir de notre société, il semble absurde d'opposer la protection de l'enfance et les médias sauf à ce que ces derniers oubliant leur fonction de lien et d'appui à la jeunesse outrepassent leur droit, dans ce cas il est évident que la protection de l'enfance doit être assurée avant toute chose et que les médias seront alors sanctionnés.

Nos médias doivent aider la jeunesse à s'informer et à se construire.

L'article 13 renvoie bien évidemment à l'article 10 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme qui nous indique que « toute personne a droit à la liberté d'expression » ce qui n'empêche pas, nous dit l'article 10, que les Etats soumettent ces entreprises de radio diffusion, cinéma, télévision, etc., à un régime d'autorisations.

Il ne faut pas oublier que cet article 10 est d'application directe dans notre législation interne, d'application immédiate dans toutes nos juridictions.

Les médias et le nouveau média que constitue Internet leur permettent, sans frontière de communiquer dans tous les endroits du monde.

Madame Dominique Versini (Défenseure des enfants) à l'occasion du 20ème anniversaire de la CIDE en 2009 a donné la parole à des jeunes de 12 à 18 ans qui se sont exprimés dans tous les domaines de la société. Elle a interrogé près de 2 500 collégiens et lycéens dans des forums thématiques et cela a permis de connaître leur perception sur les médias.

Ils ont formulés 200 propositions de manière générale et se sont adressés directement aux médias :

- moins médiatiser les faits divers concernant les jeunes,

- valoriser les initiatives positives des jeunes et non plus médiatiser seulement une image négative,

- impliquer les jeunes dans les rédactions des médias et même créer un journal TV quotidien, réalisé par les jeunes pour les adultes qui montre des actions positives de jeunes,

- être davantage consulté par les médias comme une force de proposition et pas d'opposition,

- arrêter de montrer une image idéale et dévalorisante des femmes dans les publicités,

- développer la création des médias pour les jeunes par les jeunes en particulier au collège et dans les cités,

- être informé par les 2 moyens de communication les plus importants aujourd'hui pour les jeunes, les SMS et MMS, des activités culturelles et artistiques qui existent, bien évidemment à condition que le propriétaire du portable accepte.

Les médias doivent en effet, dans un premier lieu et dans l'intérêt des jeunes et de leur avenir, assurer leur protection afin de leur permettre de se construire et de devenir des citoyens à part entière.

L'enfant doit bénéficier d'une protection spéciale. Cette protection se fait bien évidemment avec l'aide tout d'abord de sa famille. L'article 371-1 du code civil définit l'autorité parentale comme un « ensemble de droits et de devoirs ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant. » Cette notion d'intérêt revient dans tous les textes qu'ils soient nationaux ou internationaux, et vise à protéger sa sécurité, sa santé et sa moralité pour assurer son éducation, tout ce qui porte atteinte aux droits de sa personnalité.

L'article 371-1 alinéa 3 du code civil dit que les parents associent l'enfant aux décisions qui le concernent selon son âge et son degré de maturité.

Il y a une réelle évolution de la jurisprudence à ce niveau, qui souligne qu'indiscutablement les parents doivent consulter le mineur doué de discernement avant de porter atteinte à sa vie privée, les parents pouvant être sanctionnés lorsqu'ils ne s'y tiennent pas.

L'intérêt de l'enfant prime avant tout, ce qui conduit donc à exiger le consentement du mineur lorsqu'il est en mesure de le faire.

Le problème dans la protection du jeune, c'est lorsqu'il est en conflit avec la loi (délinquant). Il faut lui permettre de se réinsérer d'autant plus s'il est en difficulté lui-même, en danger et en conflit avec la loi. Or, les jeunes sont fascinés par les médias et manipulent les médias, car ainsi ils ont l'impression d'exister à travers eux. C'est une manière de dévoyer l'importance des médias.

Il y a bien évidemment des sanctions pour les médias qui ne remplissent pas leur mission. Ces sanctions sont dans le code pénal, article 226-1 : un an emprisonnement et 45 000 euros d'amende si atteinte volontairement à l'intimité de la vie privée d'autrui.

De même lorsque les médias s'introduisent dans des domiciles et se permettent de filmer des parents et des enfants.

Le mineur victime est protégé aussi par l'article 39 bis de la loi du 29 juillet 1981 qui punit de 15 000 euros d'amende toute personne qui donnerait des informations relatives à l'identité d'un jeune qui aurait quitté ses parents et serait en fugue, qui se serait suicidé.

Il faut ainsi cesser d'opposer l'intérêt de l'enfant à celui des médias et de la société. Pour terminer, je citerai Monsieur Thomas Marbon commissaire aux droits de l'homme qui, à Stockholm dans une conférence ayant pour thème « construire une Europe pour et avec les enfants », nous dit que « l'intérêt supérieur de l'enfant est aussi le nôtre ».

Prise de parole du modérateur, Didier Chanal :

Merci Maître ATTIAS pour ce plaidoyer pour les droits de l'enfant et l'intérêt de l'enfant et merci aussi d'avoir donné la parole aux jeunes qui ont parlé lors de l'enquête menée par le Défenseur des enfants. Dans leur propos, il y a des pistes que nous pourrons donner à la Ministre.

Je passe maintenant la parole à notre deuxième intervenante, Madame Anissa ZEGHLACHE, juriste, Chef du département Médias à la demande, Protection du jeune public et déontologie à la Direction des programmes du CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel).Son intervention sera centrée sur la participation des mineurs aux émissions télévisées en nous explicitant l'argumentation, les recommandations mais aussi les pratiques parfois contraires à ces réglementations.

5.3 Intervention de Anissa ZEGHLACHE, Chef du Département Médias à la demande, Protection du jeune public et déontologie à la Direction des Programmes du Conseil supérieur de l'audiovisuel

Je remercie le GIPED pour cette invitation. Je vais vous exposer le rôle du CSA et son action, nous avons en quelque sorte un rôle d'arbitre. Nous devons équilibrer des libertés fondamentales, notamment la liberté d'expression, d'information et les nécessaires protections comme celles du jeune public. Comme le souligne Maître ATTIAS, cet équilibre est parfois délicat, mais il est essentiel.

Le mineur a tout d'abord été appréhendé comme un téléspectateur nécessitant une protection particulière et on s'est rendu compte que ce mineur devenait acteur dans certains programmes et là, on s'est attaché à l'image qui était donnée de ces mineurs, en particulier quand ils étaient en situation difficile. Il a fallu réfléchir avec les chaînes et nos experts de l'enfance pour adopter un cadre juridique autour de cette participation. Ce cadre a fait l'objet de plusieurs réunions notamment avec des spécialistes de l'enfance et des représentants de la société civile afin d'apporter des réponses adaptées aux questions posées.

Le CSA travaille notamment avec un Comité d'experts du jeune public dont Marceline GABEL a été membre pendant de nombreuses années et qui nous a aidé à travailler sur ces sujets.

Je vais vous présenter dans un premier temps le cadre général de notre action, la manière dont on a fait évoluer les règles du point de vue de l'image de l'enfant en situation difficile. Ensuite, je vous soumettrai quelques cas concrets auxquels nous avons été confrontés et pour finir je dirai quelles réflexions ont été engagées et quelles réponses ont été apportées.

A l'origine, la protection de l'identité du mineur en situation difficile qui témoigne dans les émissions de télévision était prévue dans les conventions que le CSA conclut avec les chaînes de télévision. Ces dispositions imposaient déjà l'obligation de recueillir l'autorisation parentale et la protection de l'identité du mineur en situation difficile.

L'idée est de préserver la vie du mineur et ses perspectives d'épanouissement, et pas seulement de protéger son droit à son image. Nous avons insisté sur le fait que ce n'était pas simplement

une question de droit à l'image, la participation en tant que telle est une exposition qui a une incidence sur la vie future, le parcours du mineur.

Nous avons voulu aborder les situations difficiles de manière large recouvrant par exemple les cas du mineur victime, du mineur fugueur, délinquant, du mineur qui a une maladie, un trouble psychologique…

Constatant des émissions où des mineurs témoignaient par exemple de leur boulimie ou anorexie, leur dépendance à l'alcool, nous avons préféré opter pour une approche large de la notion de situations difficiles qui nous permet d'englober plusieurs cas.

Mais la limite du dispositif conventionnel est qu'il était uniquement prévu pour les chaînes privées conventionnées et ne s'appliquait donc pas aux chaînes publiques et aux chaînes non conventionnées. Or, l'intérêt du CSA dans le domaine de la protection du jeune public est qu'il dispose d'un pouvoir réglementaire lui permettant d'élaborer des règles de portée générale qui ont une valeur obligatoire et dont on va contrôler le respect.

Dans un contexte de multiplication des émissions faisant participer les mineurs, le CSA a donc engagé une vaste réflexion sur la participation des mineurs aux émissions télévisées en 2007 qui a abouti à l'adoption d'une délibération du 17 avril 2007 imposant des règles à l'ensemble des chaînes de télévision, concernant toutes les émissions hors fiction (documentaires, reportages, émissions plateau…).

Cette délibération rappelle plusieurs principes et édicte des règles précises :

- la liberté d'expression des mineurs est rappelée et elle est encouragée quand elle porte sur des actions positives qu'ils réalisent, comme le demandent d'ailleurs les jeunes lorsqu'on les interroge sur ce sujet ;

- l'obligation de recueillir l'autorisation parentale est rappelée et il est imposé de demander le consentement du mineur lui-même s'il est capable de discernement ;

- l'obligation de protéger l'identité du mineur en situation difficile est prévue. Lorsque le mineur est en situation difficile et qu'il existe un risque de stigmatisation après la diffusion de l'émission, il faudra en effet protéger son identité par tout moyen approprié.

En plus de l'accord des deux parents, le CSA impose donc de protéger l'identité du mineur en situation difficile, même s'il y a accord des titulaires de l'autorité parentale pour que le mineur apparaisse non floutté. C'est la part complexe et délicate du dispositif qu'il a fallu imposer aux chaînes car parfois le mineur et les parents acceptent que le mineur apparaisse à visage découvert, y compris lorsque cette diffusion présente un risque de stigmatisation pour ce dernier. Les règles retenues par le CSA s'y opposent, ce qui peut aller à l'encontre de l'accord des deux parties. L'idée est d'éviter tout risque de stigmatisation. On constate que les mineurs et leurs parents ne mesurent pas toujours l'impact d'une diffusion télévisée sur la vie du foyer.

- sur le traitement du témoignage du mineur, des règles ont également été prévues afin d'éviter la dramatisation ou la dérision. Il faut ainsi que les questions posées et les conditions du tournage soient adaptées à l'âge de l'enfant et bien sûr préserver son avenir et ses perspectives d'épanouissement.

- l'obligation d'adopter une charte propre à chaque service de télévision qui doit être annexée aux autorisations est inscrite dans la délibération. Nous avions constaté que, dans beaucoup d'institutions qui accueillent des enfants, il existe des chartes qui encadrent les conditions de vie du mineur ce qui n'était pas le cas à la télévision. Cela permet d'informer les parents de leurs droits, de leurs devoirs et oblige les chaînes à formuler des principes.

Le Conseil a validé la Charte conclue par les principaux groupes audiovisuels qui rappelle des principes essentiels :

- la nécessité de l'information (= rappel de la liberté d'information),

- la connaissance du thème, de l'objet et du titre de l'émission,

- le droit de rétractation qu'ont les parents quand ils participent à une émission,

- des précisions sur les conditions d'accueil du mineur notamment avec la présence d'un parent ou d'un adulte mandaté et, quand le tournage est à l'extérieur du domicile et porte sur une longue durée, il est prévu dans la charte des conditions de vie normale sous le regard d'un référent.

Cette charte est mise en ligne sur notre site web (www.csa.fr) pour que les sociétés de production puissent la télécharger.

Une fois que ces règles sont posées, il faut veiller à les respecter.

Quelques exemples de cas où les règles édictées dans la délibération du Conseil n'étaient pas respectées :

L'absence d'autorisation parentale : une chaîne avait contesté la décision du Conseil de mise en demeure après la diffusion, dans une émission d'information, d'un sujet qui traitait le cas d'un mineur fugueur. Le principe était de suivre une brigade qui récupérait les mineurs fugueurs dans les trains, donc sans autorisation préalable des titulaires de l'autorité parentale. Le mineur était flouté mais non seulement il n'y avait pas d'autorisation parentale, mais il y avait aussi un refus express de la mère qui avait appris que son enfant avait été filmé. ➔ Le 16 mars le Conseil d'Etat a validé la décision du CSA : la chaîne doit recueillir l'autorisation parentale, même dans le cas où le mineur est flouté car il se trouve en situation difficile. Les points 2 (autorisations parentales) et 4 (protection de l'identité) de la délibération sont cumulatifs.

Le consentement non éclairé : en 2006, dans une émission intitulée « le camp des fortes têtes », le consentement des parents avait été donné pour une émission nommée « les randonneurs ». Sans en informer les parents, le titre avait été modifié et cette émission montrait des mineurs qui avaient des problèmes de comportement agressifs et qui n'étaient pas floutés.

➔ Le CSA a rappelé à la chaîne que lorsqu'elle montrait des mineurs en situation difficile, elle devait garantir la protection totale de leur identité et recueillir le consentement des parents.

L'absence de protection de l'identité :

En 2007, dans un journal télévisé, un reportage traitait d'un mineur violent qui témoignait en présence de ses parents – qui étaient d'accord – et de sa psychologue.

Le CSA a estimé qu'il y avait un risque de stigmatisation de l'enfant.

La chaîne a fourni la preuve que l'enfant avait accepté de participer ainsi que les parents qui pensaient que c'était « bon pour l'enfant » – comme l'avait attesté la psychologue – « d'exprimer sa situation à la télévision ».

➔ En dépit de cela, le Conseil est intervenu pour rappeler à la chaîne le principe de protection de l'identité du mineur en situation difficile.

Les mesures de protection insuffisantes :

En 2011, un documentaire, réalisé avec un protocole de tournage validé par la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (DPJJ), traitait de mineurs qui avaient commis des délits graves et qui étaient dans un centre éducatif fermé. Le floutage partiel de certaines parties de leurs visages (les yeux, la bouche…), avec une mosaïque de floutage a été considéré comme insuffisant pour garantir une protection totale de leur identité.

➔ Le CSA a pointé ce problème de « floutage », les mineurs étant reconnaissables. La DPJJ en a également convenu.

L'épanouissement des mineurs :

Nous essayons d'être attentifs aux concepts des émissions afin qu'ils soient adaptés à l'âge des enfants. Par exemple, dans un programme intitulé « l'amour est une affaire de famille » en 2009, une mère souhaite rencontrer l'amour et les enfants sélectionnaient les candidats en leur posant certaines questions.

➔ Le CSA a considéré que la chaîne posait les enfants dans une posture qui n'était pas la leur en faisant d'eux les décideurs de la vie affective de leur mère.

En 2010, le Conseil a engagé une réflexion sur l'application de la délibération.

A cette occasion, il a rappelé aux chaînes que, dans son interprétation, il tenait toujours compte du cas d'espèce, et s'appuyait sur plusieurs critères d'appréciation dont celui de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Il a également demandé aux chaînes de ne pas utiliser sans nouvelle autorisation les images des mineurs impliqués dans des procédures judiciaires.

Ces sujets sont de la responsabilité de tous, c'est-à-dire les médias, les parents dans les autorisations qu'ils délivrent mais aussi le public. Sur ces sujets là, nous ne sommes pas saisis par le public. Nous recevons souvent, sur d'autres sujets, des plaintes et des demandes sur « ce que fait le CSA »… Le CSA fait beaucoup, mais il ne peut agir seul, il est bien d'avoir des associations et du public qui le saisissent. Donc n'hésitez pas à le faire car les plaintes sont à l'origine de nombreuses décisions.

Prise de parole du modérateur, Didier Chanal :

Merci Madame Anissa ZEGHLACHE pour votre intervention vraiment passionnante et merci pour votre conclusion qui nous interpelle tous en tant qu'acteur de la protection de l'enfance, ou en tant que parent ou spectateur, c'est bien aussi de dire que c'est à nous tous d'agir. Je donne enfin la parole à notre troisième et dernière intervenante, Madame Gaëlle GUERNALEC-LÉVY, journaliste de presse écrite à « Parents », spécialiste des questions relatives à la protection de l'enfance. Elle assiste aux enquêtes de terrain, aux colloques et rencontre des professionnels. Elle est également auteur de plusieurs ouvrages, « appartement 24 » en 2011, « je ne suis pas enceinte » en 2007 mais aussi « l'amant inachevé ».

5.4 Intervention de Gaëlle GUERNALEC-LÉVY, journaliste de presse écrite

Je remercie le GIPED pour son invitation. D' habitude, je suis dans la salle en train de prendre des notes et là c'est un changement de perspective intéressant.

Je vais axer ma présentation sur la médiatisation des affaires de maltraitance.

Je souhaiterais avant tout rebondir sur certaines choses qui ont été dites et notamment par Maître ATTIAS. Vous demandiez si l'intérêt des enfants et l'intérêt des médias étaient conciliables. Je suis sûre d'une chose, les médias peuvent servir la cause des enfants. C'est une évidence.

En préambule je souhaiterais vous présenter deux courants contradictoires qui traversent aujourd'hui les médias sur ces questions :

- d'une part, nous avons des médias qui ont une approche avec des faits divers et qui traitent à chaud une actualité, qui vont chercher à raconter une histoire avec du sensationnel, du détail.

- d'autre part, des médias qui sont confrontés à « un mot d'ordre » venue de la hiérarchie : pas de sujets angoissants, il faut du glamour, des paillettes, du léger … et la maltraitance ne fait pas rêver les lecteurs.

Donc, soit on traite de façon sensationnelle, soit on ne traite pas du tout parce ce que ce n'est pas vendeur.

Or, ma conviction profonde est que la médiatisation de la maltraitance est nécessaire car elle aide à prendre conscience. Le tabou sur l'inceste s'est levé avec la prise de parole des victimes.

Nous, médias, avons une lourde responsabilité et la grande question est de savoir comment faire pour assumer ce rôle là ? Comment fait-on pour concilier le droit à l'information et le respect des enfants victimes ?

En tant que journaliste, quand on est dans le traitement de ces affaires, on pense d'abord aux conséquences de la maltraitance sur ces enfants avant de s'interroger sur les conséquences de la médiatisation de leur histoire.

Le 119 a aussi ce rôle d'alerte, et doit communiquer sur ces conséquences là.

Il y a eu une affaire récemment à l'occasion de laquelle je suis allée consulter les forums et cela m'a aussi questionnée. Un des couples qui était dans le box des accusés pendant le procès d'Outreau, s'est de nouveau retrouvé en garde à vue pour une suspicion de maltraitance sur ses enfants. Cela a été relaté par les médias et leur nom a été donné… Leurs enfants portent le même nom… Sur un des forums que j'ai visités, une personne se manifestait à ce propos. Les adultes étaient bien majeurs et il n'y avait pas forcément de problème éthique à citer leur nom. Où placer le curseur ?

Je suis journaliste, mais lectrice aussi, et je connais très bien la force d'un témoignage, notamment sur des sujets pareils. Quand une victime prend la parole, elle s'exprime sur un vécu. Comment traite-t-on cela avec des enfants mineurs ? Doit-on arrêter ces reportages in vivo ?

(Réponse de Maître ATTIAS, assise à la tribune : « oui, il le faut pour la protection de l'enfant ».)

Comment faire en sorte que, nous médias, nous soyons vos alliés et des relais ? Notamment afin de mieux communiquer sur le 119 ?

Nous n'avons pas de code de déontologie, nous avons une charte du syndicat national des journalistes. Il faudrait, par exemple, réfléchir à rajouter dans cette charte la nécessité, dés que l'on traite un sujet sur les mineurs, de faire systématiquement référence au 119.

Il faudrait aussi demander aux écoles de journalisme d'avoir quelques heures dédiées spécifiquement à cette question du traitement de ces affaires, de ces mineurs et cette incidence de la médiatisation sur le devenir des mineurs. Des cours avec des professionnels de l'enfance qui viennent expliquer les conséquences, ça ne pourrait être que positif.

Prise de parole du modérateur, Didier CHANAL :

Merci Gaëlle GUERNALEC-LÉVY pour votre intervention et pour votre humilité à poser des questions ouvertes et vous avez conclu sur une proposition de formation des journalistes qui est intéressante.

Nous allons maintenant passer aux questions de la salle.

6. Echange avec les participants

Question de Janine OXLEY, Vice-présidente de l'Association Française d'Information et de Recherche sur l'Enfance Maltraitée (AFIREM) :

« Dans ma pratique professionnelle, j'ai très souvent travaillé avec des journalistes et ce qui nous a beaucoup marqués, ça a été de constater que même si les émissions étaient bien préparées, l'impact était toujours très violent et ce malgré les précautions des journalistes.

J'ai eu quelques expériences qui font que je m'interroge beaucoup sur ce que ça fait sur des enfants ou des adolescents de poser des mots sur quelque chose qu'ils ont vécu et qu'ils peuvent revoir plus tard. Je pense au cas d'un jeune homme qui avait 8 ans lors de l'interview dans une émission sur France 2. Une fois que les cameramen étaient en train d'enlever les prises, cet enfant a dit : « je ne serais jamais papa parce que quand on est papa on peut torturer des enfants ». Et le lendemain, la mère, qui n'avait jamais été mise en cause dans l'histoire de maltraitance a tenté d'étrangler son garçon et, est venue nous expliquer que pendant l'émission elle s'était rendu compte du poids de sa responsabilité. Elle est passée comme ça à l'acte sur cet enfant et des années plus tard elle nous a suppliés de supprimer ce qui restait des images de cette émission.

Et cet exemple, je peux le reproduire pour plusieurs émissions de Mireille Dumas sur les violences intrafamiliales, etc. où, à chaque fois, les gens qui avaient témoigné étaient dans un drôle d'état.

Ma dernière expérience a été avec le magazine « Les Maternelles » sur France 5 avec une jeune femme qui témoignait de mauvais traitements gravissimes dans son enfance et qui a été très suicidaire après l'émission.

Donc, je trouve que c'est au-delà de l'anonymat, c'est quelque chose qui est figé dans le moment et qui peut coûter très cher aux gens qui témoignent. Comme si leur vie se résumait à ce passage qu'ils revoient.

Je ne sais pas comment on peut travailler là-dessus ! »

Réponse de Gaëlle GUERNALEC-LÉVY :

« Je comprends ce que vous dites car les gens peuvent être enfermés dans ce statut de victime. Concernant les enfants je ne vois pas l'intérêt de les faire témoigner dans les médias. Mais, un adulte qui a pris du recul, oui. Je crois à la force du témoignage et à la prise de conscience.

Je crois aussi que ça a un côté libérateur car quand j'ai écrit mon livre sur le déni de grossesse, j'ai rencontré énormément de femmes qui avaient subi ce déni, ces femmes là ont voulu en parler tout de suite comme un besoin de partager leur histoire.

Elles ont toutes utilisé le livre dans leur famille pour que celle-ci comprenne mieux ce qu'elles avaient vécu.

Mais il est vrai que nous devons garder en permanence à l'esprit, nous journalistes, l'impact de ce qui va se passer après. »

Q. d'Hélène FATOU, Ancien membre du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel :

« Je voulais vous féliciter madame Anissa ZEGHLACHE pour tout ce que vous avez expliqué et pour le dynamisme du CSA dans cette matière de protection des mineurs.

Je voudrais savoir si dans votre délibération de 2007 vous avez eu le problème que nous avions rencontré en 2000 lorsque nous étions très préoccupés de ces questions. Je me souviens de la diffusion d'un reportage sur les enfants suicidaires à Bordeaux où l'on voyait le visage de ces enfants qui voulaient que leur histoire soit connue. La chaîne concernée avait juste modifié les prénoms. Mais quel intérêt si l'enfant est reconnaissable ? Ce problème a-t-il évolué ? »

R. d'Anissa ZEGHLACHE :

« Il est vrai que la parole peut libérer dans certains cas. Cependant, quand il s'agit de mineur et dans le cas d'une situation aussi difficile, la protection de son identité doit être assurée, en dépit de son souhait de témoigner. Il s'agit de préserver ses perspectives futures d'épanouissement ».

Q. d'Hélène FATOU :

« Ce qui est terrible c'est l'avenir, une jeune qui après une tentative de suicide témoigne et que ça soit rediffusé… »

R. d'Anissa ZEGHLACHE :

« Oui en effet, nous y sommes vigilants et la rediffusion n'est pas permise sans autorisation ».

Q. de Maître Dominique ATTIAS :

« Un jeune qui décide de témoigner à chaud, quelques années après avec du recul ça peut provoquer un choc …Sur ces questions de temporalité, je voudrais connaître les règles, surtout lors d'un reportage entre le moment de la prise d'image et le moment de diffusion si l'on passe d'une situation de mineur à une situation de majeur ? Comment ça se passe ? »

R. d'Anissa ZEGHLACHE :

« Les précautions sont prises au moment de la captation de l'image et ensuite les précautions restent. Le mineur flouté pourra sans doute demander à ne pas l'être s'il est adulte au moment de la diffusion, il pourra vraisemblablement faire supprimer cette protection et exercer ainsi son choix sur son droit à l'image. Il faut l'accord de la personne. »

Q. de Patricia ADAM, Députée du Finistère, Présidente du GIPED :

« Le thème est la protection de l'enfance et quand on dit « protection de l'enfance » certes cela concerne l'enfant mais derrière il y a de nombreux professionnels et la grande difficulté est de communiquer aux journalistes ce que font les services de protection de l'enfance et l'obligation de réserve. Sur la protection de l'enfance, on a beaucoup de mal à communiquer sur ce que font les professionnels car les journalistes sont dans l'immédiateté, l'émotionnel, et rares sont les journalistes qui prennent le temps de venir voir soit les élus, soit les professionnels pour ne pas être justement dans l'immédiateté ».

R. de Gaëlle GUERNALEC-LÉVY :

« Vous prêchez une convaincue car je m'y intéresse… Mais ce n'est pas forcément la demande du public… Je pense qu'il faut donner aux gens même ce qu'ils ne demandent pas…

7. Clôture du colloque par Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, Directeur général du GIPED



Je souhaite remercier nos intervenants de leur disponibilité et de la qualité des informations et des éclairages qu'ils nous ont apportés tout au long de ce colloque.

Leur contribution a non seulement permis d'enrichir la réflexion, mais nous a également confortés dans notre ambition de poursuivre la réflexion engagée. Je ne doute pas que les 170 participants ont été intéressés par ces échanges et certains points méritent encore d'être approfondis.

C'est un encouragement pour nous à poursuivre cette réflexion pour une meilleure protection de l'enfance.

Merci à tous d'avoir été présents aujourd'hui pour ce colloque anniversaire !

8. Projection de la bande annonce de 4 mn du documentaire « Allô le 119, je vous écoute »

Ce film documentaire de 52 mn a été co-réalisé par Philippe Pichon et Valérie Salvy et diffusé le 30 octobre 2008 sur France 2.

Note d'intention du producteur :

Des milliers d'enfants et d'adolescents vivent des vies qu'aucun adulte ne pourrait supporter et nous sommes loin d'imaginer ce monde parallèle, fait de souffrances physiques et psychologiques qui se terre derrière des façades anonymes. De ce monde s'échappent des SOS. Le 119, le téléphone d'urgence pour les enfants en danger, les repère et oriente les secours. Plus d'un million d'appels arrivent ici, chaque année, provenant de toute la France, des Départements d'Outre-mer et de tous les milieux sociaux. Près de 40 000 concernent des situations de maltraitance : coups et blessures, attouchements et viols, manque affectif et éducatif et puis de plus en plus de violences psychologiques.



« Je remontais dans ma mémoire jusqu'à l'enfance, pour essayer de retrouver le sentiment d'une protection souveraine »

Antoine de Saint Exupéry

Résumé :

Pour la première fois en 19 ans d'existence, les psychologues, les juristes, les travailleurs sociaux du 119, sont filmés dans l'intimité de leurs conversations avec les victimes ou les témoins et au moment des décisions qu'ils prennent en urgence pour sauver un enfant. Tous les ans, 10 000 mineurs sont suivis par les services sociaux des départements et 3000 sont placés sous protection judiciaire, après à un appel au 119 !

9. ANNEXES

9.1 Annexe 1 : liste des intervenants

Prénom	Nom	Fonction
Patricia	ADAM	Députée du Finistère - Présidente du GIP Enfance en Danger
Dominique	ATTIAS	Avocate au Barreau de Paris spécialisée dans les droits de l'enfant
Frédérique	BOTELLA	Responsable du GIPED-SNATED (119)
Didier	CHANAL	Directeur des Missions Sociales - Fondation pour l'Enfance
Leen	DECADT	Chef des Programmes - Child Helpline International
Marceline	GABEL	Chargée de cours - Paris X Nanterre
Anne-Aymone	GISCARD d'ESTAING	Présidente - Fondatrice de la Fondation pour l'Enfance
Gaëlle	GUERNALEC-LÉVY	Journaliste au magazine "Parents"
Marie-Colette	LALIRE	Attachée de Coopération régionale des "droits de l'enfant" - Ambassade de France
Marie-Paule	MARTIN-BLACHAIS	Directeur général du GIPED
Anne-Marie	ROUSSEAU	Écoutante 119
Rodica	SACA*	Responsable du Secrétariat permanent du Conseil National pour la protection des droits de l'enfant de la République de Moldavie
René	SCHLETCHER	Chargé de Direction - 12345 Kanner Jugendtelefon (Luxembourg)
Anissa	ZEGHLACHE	Chef du Dpt Médias à la demande, Protection du jeune public et Déontologie à la Direction des Programmes - Conseil Supérieur de l'Audiovisuel

** remplacée par Natalia ARIAGOU, Représentante du Gouvernement moldave*

9.2 Annexe 2 : Liste des participants

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Nadia	ABOUNOUH	Assistante Administrative	GIPED	
Laurence	ALIBERT	Présidente	Association contre la Prostitution des Enfants	
Annie	ANDRÉ	Chef de service	ASE	CG Puy-de-Dôme
Jacques	BARROT	Ancien président	GIP Enfance en Danger - Ministre	
Domitille	BATAILLE	Assistante parlementaire	de Jean-Marie Binetruy, Député du Doubs	
Marine	BEHAGHEL	Chargée de mission sur la protection de l'enfance en danger	DGCS	
Marie-Françoise	BELLEE VAN-THONG	Directrice	Famille Enfance Jeunesse	CG Hauts de Seine
Houria	BELMESSAOUD	Coordonnatrice	GIPED-SNATED	
Marc	BENASSY	Délégué Fédéral Santé Sécurité Fonction Publique	CGC Fonction Publique	
Anne	BENDLER	Directrice Générale	Groupe H2A	
Anne-Marie	BENOIT-MUSSET	Consultante		
Christophe	BERTIN	Coordonnateur plate-forme téléphonique d'aide aux victimes	INAVEM	
Bernadette	BILLARD	Encadrante technique	Service enfance	CG Meuse
Magalie	BONANDOUKI	Elève en formation d'éducateur de jeunes enfants		
Catherine	BONNERIEZ	Chef de service	SODED	CG Hérault
Delphine	BONNET	Chargée des Informations Préoccupantes	ASE	CG Creuse

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Françoise	BONVALOT	Responsable de l'Antenne Enfance Ado	Cellule Départementale	CG Doubs
Thomas	BOUCHER	Photographe	Agence MAX PPP	
Yveline	BOURGUIGNON	Responsable	CRIP	CG Guadeloupe
Catherine	BRIAND	Adjointe au Chef de Bureau	DGCS	
François	BRINGUIER	Coordonnateur	GIPED-SNATED	
Laure	BRUNEL	Responsable Communication	Enfance et Partage	
Danièle	BUGEON	Administratrice et bénévole	GAMS	
Jean-François	CAILLERET	Responsable	CRIPS	CG Haut-Rhin
Monette	CANNAMELA	Présidente	L'Enfant Bleu - Enfance Maltraitée	
Martine	CARN	Conseillère technique de service social	Direction Générale de l'Enseignement Scolaire	
Sarra	CHAIEB	Chargée d'Etudes	GIPED-ONED	
Cindy	CHARLES	Secrétaire	CRIP	CG Marne
Agnès	CHARLET-MAHEU	Administrateur	AFIREM	
Dominique	CHAUVET	Expert	Comité technique SNATED	
David	CHICHE	Ingénieur Informaticien	GIPED	
Patricia	CHOURAKI	Assistante	CRIP	CG Indre et Loire
Mariana	CIORBA	Juriste au centre des droits humains - Responsable de la ligne téléphonique pour les enfants	République de Moldavie	
Olivier	COGNET	Chef d'Escadron	Bureau de la Sécurité Publique - DGGN	
Pierre	COLOMBEL	Membre du Conseil d'Administration	Enfance et Partage	

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Maryse	CORDIER-ROULEAUD	Chargée de mission	ODED	CG Essonne
Alexandra	COTTET	Assistante administrative	Unité Enfance en Danger	CG Maine-et-Loire
Régine	COUCHY	Comptable	GIPED	
Amélie	COUSSEAU	Représentante	ASE	CG Paris
Chantale	DAMGÉ	Responsable coordination IP et Signalements	Service Protection de l'Enfance	CG Rhône
Nora	DARANI	Responsable communication	GIPED-SNATED	
Constance	DE AYALA	Rédactrice	GIPED-ONED	
Marguerite	DE FERRIER	Responsable	ASE	CG Allier
Marie	de SAINT LAURENT	Directrice Adjointe service Accueil du jeune et de sa famille	Apprentis d'Auteuil	
Sandrine	DEGUT	Référente	CRIP	CG Saône et Loire
Françoise	DELAHAYE	Documentaliste	GIPED-ONED	
Béatrice	DELORME-JAUER	Responsable administratif	Cellule départementale de protection des personnes	CG Loire
Joël	DEYDIER	Chef de service	CRIP - Antenne Liaison Enfance en Danger	CG Vaucluse
Sylvain	DHOMÉ	Écoutant référent	116 000 Enfants Disparus	
Samuel	DIDIER	Rédacteur	ASE	CG Haute-Marne
Claire	DOOZE	Chef du Bureau de la Coordination, du Signalement et de l'Enfance en Danger	Service départementale la Prévention et de la Protection de l'Enfance	CG Pas-de-Calais
Laure	DOUCIN	Juriste	L'Enfant Bleu-Enfance Maltraitée	
Pierre Olivier	DUFAUX	Chef de service de la téléphonie	Ecole des Parents et des Educateurs IDF	
Annick Camille	DUMARET		INSERM	

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Nathalie	DUSSAUGE-METRAT	Chef de service	CRIP	CG Saône et Loire
François	EDOUARD	Président du département droit de la famille et protection de l'enfance	UNAF	
Elodie	EGAL	Ecoutante	GIPED-SNATED	
Michel	EYMENIER	Directeur	Enfance Famille Protection des Mineurs	CG Vaucluse
Pierre Yves	EYRAUD	Chef du Bureau de la protection de l'enfance et de l'adolescence	DGCS	
Hélène	FATOU	Ancien Membre	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel	
Catherine	FISCHER	Ecoutante	GIPED-SNATED	
Catalina	FLOREA	Executive Director	Association Telefonul Copilului - Roumanie	
Michèle	FOIN	Journaliste	La Gazette des Communes	
Christel	FOLTIER	Coordinatrice Pôle Appui Assistants Familiaux	Direction Enfance Famille	CG Cher
Christel	FOLTIER	Coordinatrice	Pôle ASE	CG Cher
Brigitte	FOURQUET	Rédactrice	Bureau de la coordination des informations préoccupantes	CG Aisne
Sylvie	FUSIER	Chef de service	SPUE	CG Bouches-du-Rhône
Annie	GARCIA	Chef de la section accueil et aide aux victimes	DCSP	
Patrice	GAUDINEAU	Directeur Général	SIDA INFO SERVICE	
Thomas	GAY	Ecoutant	GIPED-SNATED	
Dominique	GIRODET	Administrateur	AFIREM	

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Annette	GLOWACKI	Présidente	AFIREM	
Laurence	GOBERT	Directrice de Production	Groupe H2A	
Sophie	GOURICHON	Conseillère	Unité Enfance en Danger	CG Maine-et-Loire
Arnauld	GRUSELLE	Directeur	Fondation pour l'Enfance	
Arnauld	GRUSELLE	Directeur	Fondation pour l'Enfance	
Isabelle	GUILLEMET	Membre du Conseil d'Administration	Enfance et Partage	
Isabelle	HAMET	Responsable de projets formation continue	Centre Saint Honoré	
Jean	HAUSWALD	Responsable	CDIP 57	CG Moselle
Caroline	HELFTER	Journaliste	ASH	
Marie-France	HIGELIN	Chef du Bureau des IP et Signalements	Service ASE	CG Deux-Sèvres
Martine	HOUDRÉ	Responsable	CRIP	CG Loiret
Martine-Laure	JOLIVEAU	Juriste - Représentante	La Voix de l'Enfant	
Yona	JUSID-GUINET	Secrétaire	GIPED-ONED	
Jean	KHAN	Président d'Honneur	Club Perspectives et Avenir	
Annick	KRESCH	Ecoutante	GIPED-SNATED	
Jean-Pierre	LAFAY	Ecoutant	GIPED-SNATED	
Carmen	LAGARDE	Rédacteur	CDPE	CG Tarn et Garonne
Cécile	LALUMIERE	Rédactrice	DPJJ	
Sandrine	LAMBORION	Rédactrice	Bureau de la coordination des informations préoccupantes	CG Aisne
Nathalie	LAPORTE	Adjointe au chef	Service social et prévention	CG Marne
Annaïck	LE BERRE	Directrice Adjointe	Protection de l'Enfance	CG Morbihan

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Anne	LE GUILLOUX	Ecoutante	GIPED-SNATED	
Annick	LE ROI	Educatrice Spécialisée	CRIP	CG Seine Saint Denis
Yvelise	LEGOUTÉ	Chef de Service	ASE	CG Sarthe
Marguerite	LEGRAND	Vice-présidente	Club Perspectives et Avenir	
Florence	LIANOS	Sous-directrice de l'Enfance et de la Famille	DGCS	
Claire	MACÉ	Responsable Exploitation	Equinoxe Téléassistance	
Sophie	MACHINAL	Rédactrice	Bureau Affaires Juridiques - DPJJ	
Agnès	MAGGI	Elève en formation d'éducateur de jeunes enfants		
Isabelle	MAGOS	Rédactrice en Chef	La revue de l'Ecole des Parents et des Educateurs	
Anne-Marie	MALLET	Ecoutante	SAJF - Apprentis d'Auteuil	
Magali	MANIGAND	Animatrice	CRIP	CG Saône et Loire
Maïté	MANIGLER	Conseillère	MIVILUDES	
Odile	MAQUET	Cadre technique enfance en danger	CG 80	CG Somme
Véronique	MARCHAL	Directeur	DVIS	CG Vosges
Marie-Pierre	MARION	Coordonnatrice	GIPED-SNATED	
Nathalie	MARTNER	Directrice	Direction Enfance Famille	CG Eure
Doris	MARX	Écoutante juriste	Ecole des Parents et des Educateurs IDF	
Michelle	MASSARI	Responsable Antenne de Paris		CG La Réunion
Sandra	MAUREL	Assistant socio-éducatif principal	CDPE	CG Tarn et Garonne
Nadia	MENNI SIMOES	Responsable applications	AP-HP	

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Jean-Luc	MERCIER	Directeur AEMO	Association Olga Spitzer	
Réhéma	MORIDY	Secrétaire de direction	GIPED-ONED	
France	NABIS	Assistante	Cellule dép. des Informations Préoccupantes	CG Val d'Oise
Natalia	NEAGU	Chef Adjt du Dpt Social - Secrétaire exécutive du secrétariat permanent du conseil national de la protection des droits de l'enfant	Chancellerie d'Etat de la République de Moldavie	
Alain	NERON	Chargé de Mission	Direction Enfance Adolescence Famille	CG Cher
Alain	NERON	Chargé de mission	Cellule Départementale Enfance Famille	CG Cher
Joëlle	NICOLETTA	Chef de service -Responsable CRIP	Direction Enfance Famille	CG Côtes d'Armor
Philippe	NOGRIX	Ancien président	du GIPED - Sénateur (1998-2008)	
Anne	OUI	Chargée de Mission	GIPED-ONED	
Janine	OXLEY	Vice-présidente	AFIREM	
Claude	PAGE	Responsable	CRIP	CG Var
Paulette	PASTOR	Directrice Enfance	CG 95	CG Val d'Oise
Sophie	PERRY			
Nicole	PETRAU	Formatrice	GRAPE	
Anaïs	PICARD-MONTAGARD	Chargée d'Études	GIPED-ONED	
Frédéric	PIERRE	Directeur	Enfance Famille	CG Vienne
David	PIOLI	Chargé d'Etudes	GIPED-ONED	

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Karine	POUPÉE	Chef du Service départemental	ASE	CG Val d'Oise
Amélie	QUENELLE	Chef de Service	ASE	CG Eure-et-Loir
Béatrice	QUEROY	Chef de bureau	Service de prévention et d'aide à la parentalité	CG Creuse
Elisabeth	REIS	Assistante Technique	GIPED-SNATED	
Pierre	REPARAT	Directeur de Clientèle	Groupe H2A	
Elodie	ROCHAT	Ecoutante	GIPED-SNATED	
Emmanuel	ROSET	Assistant Service Social	ASE	CG Ardennes
Elodie	ROUZIERES	Psychologue clinicienne - Responsable du n° vert	Enfance et Partage	
Maryane	SABA	Chef de service	Crèche Familiale - Aire de Famille	
Rodica	SACA	Responsable du secrétariat permanent du conseil national pour la protection des droits de l'enfant	République de Moldavie	
Pascale	SERRA	Directeur	Service Enfance Famille	CG Nord
Sophie	SOETENS-BISSON	Responsable	CCIP	CG Yvelines
Anne-Sylvie	SOUDOPLATOFF	Magistrate	GIPED-ONED	
Laure	SOURMAIS	Conseillère Technique	CNAPE	
Brigitte	SUFRIN	Ecoutante	GIPED-SNATED	
Michèle	TAFLIN	Psychologue	Pôle Solidarité, Direction Enfance Famille Jeunesse	CG Hauts de Seine
Gaby	TAUB	Correspondante territoriale Paris	Défenseur des Enfants	
Corinne	TETEVUIDE	Travailleur Social	Cellule Enfance en Danger	CG Côte-d'Or

Prénom	Nom	Fonction	Institution / Service	Conseil Général
Pascale	THIROUX	Elève en formation d'éducateur de jeunes enfants		
Sandrine	VERGNOL	Elève en formation d'éducateur de jeunes enfants		
Jérôme	VICENTE	Directeur Administratif et Financier	GIPED	
Catherine	VILLARD	Directrice Adjointe	Direction Enfance Famille	CG Haute-Garonne
Françoise	VIRELY	Responsable	Cellule Dép. Enfance en Danger	CG Côte-d'Or
Emmanuelle	VUCHER-BONDET	Présidente de "Femme avenir Neuilly"	ELCEM	
Sandrine	WALOCZCZYK	Adjointe Technique	Direction Enfance Famille et Insertion	CG Moselle
Naïma	ZAOUI	Responsable Adjointe	Cellule Départementale de Signalements	CG Essonne

GIP Enfance en Danger – SNATED
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