Protection de l'enfance
XIX–XXe siècles

Pour citer cet article :

Rapport d'activité du Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance Maltraitée, 31 mars 1990

Service d'Accueil Téléphonique
pour l'ENFANCE MALTRAITEE

11 Bd Brune
75014 PARIS

Tel. :(16.1) 40 44 45 22
Fax. : 45 39 83 37

confidentiel P.P.

A rendre

Service d'Accueil Téléphonique
pour l'ENFANCE MALTRAITÉE
11, Bd Brune 75014 PARIS
Tél. (16-1) 40.44.45.22

R A P P O R T D'A C T I V I T E

Etabli au 31 mars 1990

Docteur M.Cl. BRACHET
Madame F. SCHULER

Avec la collaboration de Madame A. LAHALLE

PLAN DU RAPPORT D'ACTIVITE
à fin mars 1990

	PAGES
- Introduction sur Enfance Maltraitée / Numéro Vert	1 à 2
- Bref rappel des objectifs du service	3
- Description du service	4 à 6
- DONNEES GLOBALES DES APPELS du 10.01.90 au 25.03.90	
- tableau 1 : typologies des appels	7
commentaire	8
- tableau 2 : par plages horaires	9
commentaire	10
- ANALYSE de 2 types d'APPELS :	
I LES SUITES DONNEES IMMEDIATEMENT	11
Analyse sommaire de 300 fiches	12 à 14
II LES SIGNALEMENTS AUX DEPARTEMENTS	15
Analyse de 490 signalements	
- tableau 3 : nombre de signalements par Départements	16 à 22
- tableau 4 : Enfants concernés par l'appel (age, sexe)	23
* remarques	
- tableau 5 : Eléments de connaissance du milieu familial	24
* remarques	
- tableau 6 : Les appelants	25 à 28
* commentaire	
- tableau 7 : Maltraitances EVOQUEES	29 à 30
* commentaire	
- tableau 8 : Facteurs associés à la maltraitance	31
* commentaire	
- tableau 9 : Réponses des Départements	32 à 34
* commentaire	

PAGE

- REFLEXIONS SUSCITEES après 3 MOIS DE FONCTIONNEMENT : ET CONCLUSIONS. 35 à 41

ANNEXES :

a) liste des Départements qui ont communiqué par courrier les modalités de coordination

b) exemples d'appels concrets

"L'ENFANCE MALTRAITEE"

Numéro Vert : Une nouvelle relation sur un thème pointu : l'enfance maltraitée, mis à disposition gratuitement pour une population nationale qui peut s'exprimer quand elle veut, comme elle veut, sans intermédiaire pour parler, se faire entendre, témoigner, demander aide et assistance, signaler, faire appel à nous parfois comme un dernier recours.

Le nombre d'appels, de 200 à 450 par jour, venant de toute la France, pose quelques questions :

POURQUOI appelle-t-on autant ?

Le nombre croissant d'appels correspond à une diffusion de l'affichage, à l'émission "C'est pas juste !" sur le sujet, à la parution dans un "Astrapi" du numéro vert, à l'évocation sur une chaîne T.V. d'un enfant qui se plaint lui-même à la police d'être maltraité.

POURQUOI appeler ce numéro vert pour de nombreux renseignements qui pourraient être donnés localement ?

Mais qui, localement peut, à tout moment, renseigner sur un sujet pointu ?

On aurait pu s'attendre à avoir de nombreux appels urgents à signaler. En fait il n'en est rien pour le moment et les appels sont plus au niveau de conseil ou de signalements de maltraitances chroniques liées aux séparations de couples, aux coups physiques, psychologiques et abus sexuels pour lesquels les appelants estiment que la protection de l'enfance n'est pas suffisante.

La contre-partie -bien sûr- d'un numéro gratuit est le pourcentage élevé (69 %) d'appels muets et fantaisistes. Cela se vérifie dans tous les numéros verts, et par contre n'existe qu'en toute petite proportion dans les appels non gratuits.

Cependant, appel muet ne voudrait-il pas dire qu'il y a peut être derrière un appel futur qui se concrétisera : il n'est sans nul doute pas facile dès le premier appel de parler du viol ou de l'inceste récent. Ne cherche-t-on pas alors à se rassurer en contrôlant qu'on vous répond, qu'il y a quelqu'un, et qu'on pourra appeler quand on sera prêt ? ("S.O.S. Inceste", au bout de 4 ans de fonctionnement, signale le même phénomène d'appels muets : certains appelants ont téléphoné 10 fois avant de pouvoir parler).

Quant aux appels fantaisistes, ils émanent d'enfants en groupe le plus souvent aux heures de récréation. Ne faut-il pas y voir la connaissance du numéro vert par de jeunes enfants qui feront peut-être appel un jour pour eux ou leur proche camarade ?

NUMERO VERT 05 05 41 41

SERVICE d'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Le 10 janvier 1990 ce numéro national pour l'ENFANCE MALTRAITEE a été officiellement créé par Madame DORLHAC.

Il est un instrument de prévention et de protection de l'enfance et il a 3 missions :

AIDE CONSEIL SOUTIEN

pour enfants, parents ou toute personne confrontée à des situations de "maltraitance". C'est d'abord un lieu d'ECOUTE pour les personnes en détresse ou sollicitant des renseignements.

TRANSMISSION DES SIGNALEMENTS

de mauvais traitements aux Départements, qui demeurent responsables des mesures à prendre.

ETUDE EPIDEMIOLOGIQUE

à partir des données recueillies pour faire progresser la connaissance de la "maltraitance".

Il s'agit plus de typologie d'appels que d'étude épidémiologique.

Pour cette mission, un Comité Technique comprenant des experts désignés par le Conseil d'Administration, sur proposition du Directeur, aura un rôle consultatif important auprès de lui.

DESCRIPTION DU SERVICE

Pour réaliser ses missions, le service doit disposer de moyens adaptés, quantitatifs et qualitatifs. Il doit aussi être connu de tous.

Au plan financier

Un budget a été voté pour le fonctionnement du service de l'ordre de 12 millions de francs pour 1990, financé pour une moitié par l'ETAT et pour l'autre par les Départements métropolitains.

Au plan technique

Le service fonctionne 24 h / 24 h tous les jours de l'année, au 11 boulevard Brune, 75014 PARIS.

Il dispose de 7 lignes téléphoniques.

Le personnel :

Il a un statut de droit privé, et il est composé des :

a/ ECOUTANTS

Leur recrutement s'est fait en fonction de leur expérience dans le domaine de l'enfance.

L'équipe se compose de psychologues, d'assistants sociaux, d'éducateurs, d'un médecin, ou de personnes ayant un diplôme universitaire et une expérience intéressante de travail dans des associations à caractère social. Aucune provenance n'a été écartée. Ils ont le **même rôle** d'écoutant.

Ils ont été sélectionnés à la fois par le Directeur du Service et par un Médecin Psychanalyste.

Toute l'équipe a suivi une **formation spécifique** à l'écoute téléphonique.

Les conditions particulières du travail (écoute téléphonique, cas difficiles et complexes) ont conduit à juger préférable de recruter du personnel à mi-temps, effectuant des plages de 4 heures d'affilée avec un léger décallage permettant la passation des consignes et la fin des appels en cours.

Les horaires d'écoute ont été fixés ainsi :

LUNDI AU VENDREDI :		SAMEDI ET DIMANCHE	
Plage A =	7 h à 11 h 15	a =	7 h à 13 h 15
B =	11 h à 15 h 15	c =	13 h à 19 h 15
C =	15 h à 19 h 15	D =	19 h à 23 h 15
D =	19 h à 23 h 15	N =	23 h à 7 h 15
N =	23 h à 7 h 15		

Le temps de travail hebdomadaire d'un écoutant se décompose en

- 16 h d'écoute effective par semaine
- 3 h 30 de travail sur cette écoute : (supervision de groupe, synthèses individuelles ou réunions d'équipe, travail sur les fiches).

Evolution du nombre d'écoutants sur 3 mois :

janvier : 21 écoutants (car 3 défections pour hospitalisation)

février : 22 écoutants (1 détachement n'a pu se concrétiser ;et il y a eu 2 embauches).

mars : 30 écoutants (dont 8 nouveaux ont été en stage de formation pendant 3 semaines. Sur ces 8 nouveaux, 1 fonctionnaire a été mise à mi-temps à disposition par son Administration.

Un 31ème agent assurera une plage de 4 heures par semaine dans les mêmes conditions.

Le nombre d'écoutants est donc porté à 30 pour renforcer les plages B et C, suite à deux sondages Télécom qui faisaient apparaître qu'entre 11 heures et 17 heures, le service ne répondait qu'à 53 % des appels.

Pour le mois d'avril devrait se faire ressentir l'augmentation du nombre des écoutants et une diminution des appels pour lesquels le téléphone sonne "occupé". Un nouveau sondage fin avril permettra de réajuster si besoin.

b/ PERSONNEL ADMINISTRATIF ET ENCADREMENT :

Il y a actuellement :

- Un Directeur du service, à temps complet mis à disposition par le Ministère de la Solidarité

- un secretaire à temps complet,
- une comptable à mi-temps,
- une encadrante à temps complet.

Il est prévu un deuxième poste d'encadrant ayant des connaissances sur les problèmes de l'enfance et du fonctionnement institutionnel des services de l'Enfance : ce recrutement est imminent. Un détachement prévu n'a pu finalement se réaliser, mais a retardé la recherche de ce deuxième encadrant.

CHIFFRES GLOBAUX des APPELS

du I0.0I.I990 au 3I.03.I990

- Tableau 1 : selon les "types d'appels"
- Tableau 2 : Selon les "plages horaires"

Tableau N° 1

Données globales

EVOLUTION DU NOMBRE D'APPELS DU 10/01/90 AU 31/03/90

	Muets	Fantaisistes	Suites données immédiatement	renseignements	signalements aux Dépts.	TOTAL
JANVIER (21 J.) Moyenne par jour Pourcentage	800 38 30 %	826 39 30 %	436 21 17 %	350 17 13 %	281 13 10 %	2 693 128 100 %
FEVRIER (28 j.) Moyenne par jour Pourcentage	1 261 45 30 %	1 324 46 31 %	833 30 22 %	408 15 10 %	268 10 7 %	4 094 146 100 %
MARS (31 j.) Moyenne par jour Pourcentage	3 345 108 33 %	4 306 139 42 %	1 377 45 15 %	750 24 8 %	244 7 2 %	10 002 323 100 %
TOTAL/3 m. (80 j.) Moyenne par jour Pourcentage	5 406 68 32 %	6 456 80 38 %	2 646 33 16 %	1 508 19 9 %	773 10 5 %	16 789 210 100 %

COMMENTAIRES SUR LE TABLEAU N° 1 :

- Les appels **MUETS** restent constants en pourcentage.

Ils obligent les écoutants à un accompagnement pour aider à parler qui n'est pas toujours évident.

- Les appels **FANTAISISTES** se reconnaissent assez vite et ne durent généralement pas très longtemps.

Ces appels muets et fantaisistes sont évidemment liés à la gratuité du numéro vert. Leur nombre important permet de repérer que le numéro est connu. Il pourra être utilisé en cas de besoin.

LES SUITES DONNEES IMMEDIATEMENT :

Elles sont apparues assez vite comme des demandes d'AIDE, généralement anonymes, qui seront analysées plus loin, à partir de 300 fiches rédigées en mars.

En janvier et février ces suites n'avaient pas donné lieu à 1 fiche, ce qui nous a ainsi fait perdre une quantité importante d'informations.

LES RENSEIGNEMENTS :

Ils correspondent aux différents appels sur le numéro vert, nous demandant des informations sur le service, des renseignements divers : où se procurer nos affiches, obtenir de la documentation, comment devenir bénévoles du service, vérifier nos heures d'ouverture, etc....

LES SIGNALEMENTS AUX DEPARTEMENTS :

Nous y reviendrons plus loin, dans l'approche quantitative des 490 signalements effectués entre le 10 janvier 1990 et fin mars 1990

La différence de chiffres avec le tableau N° 1 correspond aux signalements faits par plusieurs appelants, ou relancés à différentes reprises. (jusqu'à 3 ou 4 fois pour le même cas), les appelants désirant connaitre les suites qui ont été données.

Tableau N° 2
Données globales

EVOLUTION PAR PLAGES HORAIRES
du 12/01/90 au 31/03/90

		7h/11h A/a	11h/15h B	15h/19h c/C	19h/23h D	23h/7h N	TOTAL
Janvier	- semaine	420	694	551	309	62	
	- week-end	160		347	126	24	
	Total	580	694	898	435	86	2 693
Février	- semaine	557	1 140	1 086	447	82	
	- week-end	225		371	148	38	
	Total	782	1 140	1 457	595	120	4 094
Mars	- semaine	1 157	2 498	2 509	1 052	149	
	- week-end	697		1 526	347	67	
	Total	1 854	2 498	4 035	1 399	216	10 002
Total	- semaine	2 134	4 332	4 146	1 808	293	
	- week-end	1 082		2 244	621	129	
	Total	3 216	4332	6 390	2 429	422	16 789
	Pourcentage	19 %	26 %	38 %	14 %	3 %	100 %

Remarques : Les horaires d'écoute en plage A,B,C sont différents la semaine et les week-end :

semaine : A = 7 h/11 h ; B = 11 h/15 h ; C = 15 h/19 h

week-end : a = 7 h/13 h ; c = 13h/19 h

Pour faciliter la lecture de ces données globales,
A et a } ont été groupés sur ce tableau
C et c } " "

COMMENTAIRES SUR LE TABLEAU N°2

- La majorité des appels se situe effectivement sur les plages B et C - (entre 11 heures et 19 heures).

- Les appels de nuits sont très faibles.:
  5 en moyenne par nuit ; sur ces 5, 3 ou 4 sont muets ou fantaisistes.

On avait prévu au démarrage 2 personnes par nuit, de 23 heures à 7 heures. Il s'avère qu'1 seul écoutant est prévu à compter de Mai en raison de ce très faible nombre d'appels. La situation sera revue selon l'évolution ultérieure.

ESSAI D'ANALYSE DE 2 TYPES D'APPELS

I - Suites données immédiatement (300 fiches).

II - Signalements aux Départements (490 signalements).

I - SUITES DONNEES IMMEDIATEMENT :

L'aide, l'écoute, le soutien, pour tout appelant du numéro vert a été immédiatement une part importante de la demande faite au service et qui a déjà représenté :

2 646 appels, soit 33 par jour en moyenne.

Ce chiffre croît régulièrement. (voir tableau "données globales).

En janvier et février, le service n'a pas rempli de fiches pour ces appels presque toujours ANONYMES. Pour ne pas perdre l'information sur les appels et les réponses fournies, une fiche simplifiée a été rédigée à partir de début mars.

<u>300 de ces fiches</u> ont été reprises et synthétisées manuellement permettant le repérage des aspects suivants :

1 - les Départements concernés

2 - les Appelants
- qui sont-ils ?
- anonymes ou non-anonymes ?

3 - pour qui appellent-ils ?
- sexe et âge des enfants concernés.

4 - les motifs principaux de l'appel.

5 - le type de réponses fournies par le service.

Il est tout à fait évident qu'il ne s'agit là que d'une approche qu'il faudra affiner, tant au niveau du remplissage de la fiche, que de son analyse, par des moyens informatisés permettant de croiser les données. Cette approche donne les renseignements suivants :

1 - Départements concernés par ces suites données immédiatement :

La moitié des fiches (152 sur 300) porte un numéro de Département. Ces 152 fiches émanent d'appelants de 58 Départements.

L'autre moitié des fiches était totalement anonyme (142 fiches sur 300), et les Départements ne sont donc pas identifiables.

2 - Qui sont les appelants :

	Nombre d'appels	%
ENFANTS concernés	84	28 %
frère/soeur:camarades	19	6,5 %
PARENTS mère	60	20 %
père	18	6 %
GRAND-PARENTS, belle-mères, beau-pères	24	8 %
PROCHE de la famille	16	5,5 %
VOISINS	27	9 %
MEDECINS, PSYCHOLOGUES	8	2,5 %
ENSEIGNANTS	18	6 %
AUTRES	11	3,5 %
Imprécis	15	5 %
TOTAUX	300	100 %

Les appelants ont-ils voulu rester anonymes ou non ?

anonymes	280	93 %
non anonymes	20	7 %
TOTAUX	300	100 %

3 - Pour qui appellent-ils ?

Filles	165	55 %
Garçons	75	25 %
Imprécis	60	20 %
TOTAUX	300	100 %

Age des enfants concernés par l'appel :

- 6 ans	35	12 %
6 à 12 ans	75	25 %
+ 12 ans	100	33 %
imprécis	90	30 %
TOTAUX	300	100 %

4 - Motifs principaux de l'appel :

- Conseils pour des cas de maltraitance évoquée (physique ou psychologique)	31 %
- Conseil pour des cas de maltraitance sous forme d'abus sexuels actuels ou passés	21 %
- Demande d'aide dans des cas de litige ou de contestation du droit de garde ou de visite (renseignements juridiques)	13 %
- Besoin d'être écouté, de dire sa souffrance son témoignage, sans autres précisions	9 %
- Conseils sollicités et aides aux démarches pour des violences dites "institutionnelles"	3 %
- Conseils divers imprécis : certaines demandes floues ont besoin d'un temps de "maturation" avant de s'exprimer clairement	23 %
TOTAUX	100 %

5 - Types de réponses fournies par le service :

Pour permettre aux gens de pouvoir utiliser nos renseignements, ceux-ci doivent être pertinents ;

Cela nécessite d'évaluer plus finement les demandes et nos réponses.
(juridique, administrative).

Orientations données :

- Ecoute, soutien, ENTRETIEN d'AIDE 85 %
- Renseignements fournis sur les instances locales compétentes (J.A.M. Procureur, DAS, Associations 70 %
- Invitations à rappeler le service pour donner des coordonnées plus précises, car les demandes étaient trop floues 30 %
- Propositions de rappeler temporairement le service pour un soutien 12 %

N.B Plusieurs réponses peuvent être données à la même demande

En annexe, quelques exemples de ces appels.

II SIGNALEMENTS AUX DEPARTEMENTS

(490 fiches)

Nous avons repris manuellement ces 490 signalements pour en tirer les renseignements suivants, synthétisés sur les tableaux 3 à 9 :

- tableau N° 3 : signalements par Départements.
- tableau N° 4 : enfants concernés par l'appel.
- tableau N° 5 : éléments de connaissance du milieu familial
- tableau N° 6 : qui sont les Appelants ?
- tableau N° 7 : maltraitances EVOQUEES par les Appelants
- tableau N° 8 : facteurs associés aux maltraitances
- tableau N° 9 : réponses des Départements.

Chacun de ces tableaux a suscité quelques commentaires.

Tableau N°3

Nombre de signalements par départements (*1)
du 10 janvier 1990 au 31 mars 1990

sur 490 fiches

N° Dept.	Population Métropole	convention signée	Nombre de signalement transmis	Réponses	Non réponses
01 Ain	440 000		2	1	1
02 Aisne	535 000	OUI	4	3	1
03 Allier	366 000	OUI	2	1	1
04 Alpes Hte Provence	122 000		1		1
05 Alpes (Hautes)	107 000		1	1	
06 Alpes-Maritimes	892 000		9	7	2
07 Ardèche	272 000	OUI			
08 Ardennes	300 000	OUI	1		1
09 Ariège	135 000				
10 Aube	292 000		3	3	
11 Aude	285 000	OUI en cours	4	2	2
12 Aveyron	278 000		4	2	2
13 Bouches du Rhône	1 739 000		10	2	8
14 Calvados	603 000		3	3	

Tableau N°3 (suite)

N° Dépt.	Population Métropole	Convention signée	Nombre signalement transmis	Réponses	Non réponse
15 Cantal	161 000	OUI	1	1	
16 Charente	342 000		7	5	2
17 Charente-Maritime	519 000		7		7
18 Cher	322 000		5	3	2
19 Corrèze	242 000		1	1	
2 A Corse du Sud	113 000				
2 B Haute-Corse	135 000				
21 Côte-d'Or	481 000		5	3	2
22 Côtes d'Armor	544 000	OUI	10		10
23 Creuse	137 000				
24 Dordogne	380 000		3	3	
25 Doubs	473 000	OUI	5	3	2
26 Drôme	403 000		1	1	
27 Eure	483 000		5	2	3
28 Eure-et-Loir	377 000		2		2
29 Finistère	839 000		7	3	4
30 Gard	553 000	OUI			

Tableau N°3 (suite)

N° Dépt.	Population Métropole	Convention Signée	Nombre Signalement transmis	Réponses	Non réponses
31 Haute-Garonne	848 000	OUI	5		5
32 Gers	173 000	OUI	1	1	
33 Gironde	1 162 000	OUI	7	5	2
34 Hérault	738 000	OUI	4		4
35 Ille-et-Vilaine	771 000	OUI	4	1	3
36 Indre	239 000		1	1	
37 Indre-et-Loire	519 000		6		6
38 Isère	976 000		4	1	3
39 Jura	245 000	OUI			
40 Landes	302 000	OUI	1	1	
41 Loir-et-Cher	301 000		2	1	1
42 Loire	739 000				
43 Haute-Loire	207 000	OUI			
44 Loire-Atlantique	1 026 000		4		4
45 Loiret	558 000		17	12	5
46 Lot	158 000	OUI			

Tableau N°3 (suite)

N° Dépt.	Population Métropole	Convention Signée	Nombre Signalement transmis	Réponses	Non Réponses
47 Lot-et-Garonne	302 000		1	1	
48 Lozère	74 000		1	1	
49 Maine-et-Loir	697 000	OUI	5	2	3
50 Manche	472 000	OUI en cours	2	1	1
51 Marne	550 000		3		3
52 Haute-Marne	210 000		4		4
53 Mayenne	276 000		1		1
54 Meuthe-et-Moselle	713 000		9	1	8
55 Meuse	199 000		1	1	
56 Morbihan	603 000		2	2	
57 Moselle	1 009 000		9		9
58 Nièvre	237 000	OUI	1	1	
59 Nord	2 509 000	OUI	44	13	31
60 Oise	685 000	OUI	12	10	2
61 Orne	295 000		6	5	1
62 Pas-de-Calais	1 421 000	OUI	13	10	3

Tableau N° 3 (suite)

N° Dépt.	Population Métropole	Convention signée	Nombre Signalement transmis	Réponses	Non réponses
63 Puy-de-Dôme	601 000		2		2
64 Pyrénées-Atlantiques	565 000				
65 Hautes-Pyrénées	227 000		1	1	
66 Pyrénées-Orientales	348 000		1		1
67 Bas-Rhin	935 000	OUI	5	2	3
68 Haut-Rhin	660 000		4	1	3
69 Rhône	1 458 000	OUI	3	1	2
70 Haute-Saône	237 000		1		1
71 Saône-et-Loire	571 000	OUI	4	3	1
72 Sarthe	511 000	OUI	2	1	1
73 Savoie	332 000				
74 Haute-Savoie	519 000		5	3	2
75 Paris	2 134 000		27	26	1
76 Seine-Maritime	1 205 000	OUI	12	9	3
77 Seine-et-Marne	965 000		16	5	11
78 Yvelines	1 259 000	OUI	19	15	4

Tableau N°3 (suite)

N° Dépt.	Population Métropole	Convention Signée	Nombre signalement transmis	Réponses	non réponse
79 Deux-Sèvres	344 000				
80 Somme	549 000		6	2	4
81 Tarn	340 000				
82 Tarn-et-Garonne	194 000		2	2	
83 Var	748 000	OUI	5	2	3
84 Vaucluse	438 000	OUI en cours	4	2	2
85 Vendée	498 000		1	1	
86 Vienne	377 000		2	2	
87 Haute-Vienne	357 000		5	4	1
88 Vosges	394 000		3	3	
89 Yonne	316 000		3	3	
90 Territoire de Belfort	134 000	OUI	1	1	
91 Essonne	1 022 000	OUI	7	2	5
92 Haut-de-Seine	1 366 000		16	4	12
93 Seine-Saint-Denis	1 331 000		26	1	25

Tableau N° 3 (suite et fin)

N° Dépt.	Population Métropole	Convention signée	Nombre signalement transmis	Réponse	Non réponses
94 Val-de-Marne	1 184 000	OUI en cours	24	24	
95 Val-D'Oise	967 000		11	4	7
Total général		35	490	245	245

*1/ Stat. 1985. Document "Bulletin Epid. Hébdo." N° 13/1988 Ministère des Aff.Sociales & de l'Emploi - Direction Générale de la Santé.

COMMENTAIRES :

1) Il est á souligner la grande coopération des Départements pour des réponses rapides par téléphone, télécopie, et courrier

2) Il y a des signalements très récents qui expliquent les non-réponses ou les différences que certains Départements pourraient constater.

3) Le tableau est arrêté au 31/03 et des réponses, ont pu parvenir entre temps.

4) Certains signalements nécessitent une plus longue évaluation (adresses ou noms pas toujours sûrs, contacts avec les différents intervenants locaux : écoles, hôpitaux...

5) 82 Départements Métropolitains ont été concernés par les appels

Tableau N° 4

ENFANTS CONCERNES PAR L'APPEL

(synthèse des 490 signalements aux Départements)

	Filles	Garçons	Imprécis	TOTAL	Pourcentage
Moins d'1 an	8	10	4	22	3 %
1 à 2 ans	32	25		57	7 %
3 à 5 ans	66	64		130	16 %
6 à 12 ans	192	126		318	39 %
13 à 16 ans	88	45		133	16 %
17 à 18 ans	28	12		40	5 %
Imprecis	6		112 (*1)	118	14 %
TOTAUX	420	282	116	818	100 %

Remarques :

1) (*1) Cela correspond à des appels pour lesquels il était question "d'enfant" - "adolescent" - "bébé" - sans autres précisions.

2) 818 enfants auraient été concernés par l'appel : il serait utile de repréciser plus finement lesquels - dans une fratrie signalée - sont réellement maltraités.

3) Un croisement entre "appelants" (selon l'âge, le sexe, la catégorie) et les motifs de l'appel serait nécessaire. Il pourrait être réalisé avec le traitement informatisé des données.

Tableau N° 5

ELEMENTS DE CONNAISSANCE DU MILIEU FAMILIAL

(Synthèse des 490 signalements aux Départements)

	Nbre	Pourcentage
- Mère et Père vivant ensemble (1) :	138	28 %
- Mère isolée avec enfants (2) :	86	18 %
- Père isolé avec enfants :	22	4,5 %
- Parent isolé avec concubin(e) :	64	13 %
- Milieu famille d'accueil :	22	4,5 %
- Milieu institutionnel :	12	2 %
- Milieu Grands-Parents/Famille	10	2 %
- Imprécis (3)	136	28 %
TOTAUX	490	100 %

Remarques :

1) Il s'agit de couples connus par les appelants comme "père et mère", ce qui serait encore à vérifier.

2) Les mères isolées sont souvent signalées "recevant des amis".

3) Le nombre important d'imprécis tient peut-être au fait que la notice actuelle ne prévoit pas ce questionnement. Or la situation de maltraitance est souvent décrite associée à cette typologie du milieu familial.

Tableau N° 6

QUI SONT LES APPELANTS

(Synthèse des 490 signalements aux Départements)

	Ayant donné leurs noms	Anonymes	TOTAL	%
ENFANTS Concernés	64		64	16 %
Pour copains	14		14	
PARENTS (vivant ensemble)				
Mère	16		16	
Père	12		12	6 %
Indéterminé	3		3	
EX-CONJOINTS				
Qui étaient mariés				
H. qui a la garde de(s) enfant(s)	6		6	
H. qui n'a pas la garde	37		37	
F. qui a la garde de(s) enfant(s)	18		18	
F. qui n'a pas la garde	8		8	18 %
Indéterminé	12		12	
Qui étaient concubins				
H. qui a la garde de(s) enfant(s)	1		1	
H. qui n'a pas la garde	1		1	
F. qui a la garde de(s) enfant(s)	3		3	
F. qui n'a pas la garde				
GRAND-PARENTS				
- Parents de l'adulte ayant la garde	2		2	3 %
- Beau-Parent de cet adulte	9	3	12	
- Non identifié sur ce point	8	2	10	
- En dehors divorce	24	2	26	

Tableau N° 6 (suite)

	Ayant donné leurs noms	Anonymes	TOTAL	%
MEMBRES FAMILLE	18	12	30	16 %
- Amis famille	8	6	14	
VOISINS	38	78	116	24 %
ENSEIGNANTS	18	4	22	6 %
Médecin et Psychologue	8	1	9	
AUTRES (ceux qui ne sont pas de cette liste)	22	32	54	11 %
TOTAUX	350	140	490	100 %
TOTAUX EN %	71 %	29 %		

(1) Il faudrait affiner, car il y a parfois plusieurs appelants pour la même fiche.
L'approche ci-dessus n'a tenu compte que du 1er appelant

COMMENTAIRES SUR LE TABLEAU N° 6

- Ce tableau n'est qu'une approche **quantitative** sur les différents appelants. Il sera souhaitable de l'affiner par une étude **qualitative** tenant compte des différents facteurs à croiser :

  Ex. age, sexe, motifs évoqués, situation de l'appelant...

- **Les appels de voisins :**

  Leur nombre est important et c'est un fait apparement nouveau que des gens prennent leur téléphone pour signaler des cas de "maltraitance".

  - Faut-il décoder cela comme **DELATION** ?

  - Faut-il décoder cela comme **NOUVELLE ATTITUDE SOCIALE** résultant des différentes campagnes de presse ou d'affiches où l'importance a été mise sur

    LE ROLE DU VOISINAGE
    LES DROITS DES ENFANTS ?

  Ces démarches de la population, par le moyen nouveau du téléphone ne risquent-t-elles pas d'être vécues comme une insécurité pour les travailleurs sociaux : signalement de situations connues et (ou) suivies, mais aussi de problèmes jusque là non décelés ?

  Ne vont elles pas menacer les pratiques habituelles, les priorités, les moyens d'aide pour évaluer et suivre les situations de maltraitance, les relations des travailleurs sociaux avec leur hiérarchie en cas de maltraitances non perçues ?

  Est ce un rôle de **CATALYSEUR** attribué au numéro vert par la population ?

- Parmi les appelants, l'accent est mis sur **les ex-conjoints** et sur tous les problèmes de **garde** ou de **droit de visite.**

Le phénomène est apparu important dès ces premiers mois de fonctionnement du service, et ne peut-t-il pas appeler à une réflexion sur ce problème ?

Pourquoi tant d'appels de ce type :

- Une méconnaissance de la population sur les autorités compétentes, judiciaires et administratives, ou en matière de droit ?
- Les lenteurs administratives ? où ? Comment ? Pourquoi ? et qui peut réellement répondre ?
- La gratuité **?**

Le numéro vert semblerait parfois servir de soupape "au déçus de l'Administration", et il serait sollicité comme un "tampon" entre les justiciables et l'Administration qui a la charge d'étudier leur situation.

Quelle réflexion pourrait s'engager pour que la population sache mieux **comment** et **où** prendre contact avec les Autorités Compétentes locales (judiciaires ou administratives) et avec des boutiques de droit ?

De nombreux départements ont édité des brochures sur les droits des usagers et le fonctionnement de leurs services. Quel en a été l'impact sur les populations ?

Tableau N° 7

MALTRAITANCES EVOQUEES PAR LES APPELANTS

Synthèse des 490 signalements aux Départements

- de nature PHYSIQUE — 262 fois
  ("négligences, coups, bleus, baton
  cris, pleurs, sous-alimentation,saleté...")

- de nature PSYCHOLOGIQUE — 102 fois
  ("peurs, angoisses, fugues,
  refus d'aller en droit de visite,
  menace de mort, divorce des parents
  qui fait mal...")

- ABUS SEXUELS

* inceste	-- père	8			
	-- concubin	1			
	-- frère	2	13		
	-- mère	2			43 fois
* viol	-- concubin	1			
	-- autres	5	6	dont 12 signalés par l'ex-conjoint	
* autres	-- père	7			
	-- concubin	8	24		
	-- autres	9			

- VIOLENCES INSTITUTIONNELLES

  * des institutions, maisons d'enfant,
    secte, justice DASS — 18 fois

  * de personne appartenant aux institutions (instituteurs, assistantes maternelles, éducateur...)

Les fiches n'ont pas toujours permis d'être très explicites sur ces maltraitances évoquées, et de nombreux croisements seraient à envisager selon la nature, l'âge, le sexe, le lien entre les appelants et les enfants concernés par ces maltraitances.

COMMENTAIRES SUR LE TABLEAU N°7

1/ - Il s'agit de maltraitances **EVOQUEES** par l'Appelant. Il y aurait lieu de faire une analyse plus fine, **après évaluation/vérification** de ces maltraitances.

2/ - Pour ces maltraitances, il y a nécessité de croiser ces résultats selon l'âge, le sexe, les situations de couple. Ces données ne sont qu'une "mise à plat" des appels transmis aux Départements. La recherche des liens entre les différents facteurs reste à faire, avec un outil informatique.

3/ - Pour les **ABUS SEXUELS EVOQUES**, il ne faudrait pas à priori dire que ces chiffres sont de vrais faits. Par contre, ne sont-ils pas représentatifs de situations familiales dégradées, mais aussi de l'utilisation faite maintenant par les médias de ce phénomène, dont les appelants ont pris conscience qu'ils activaient les services ?

Il parait souhaitable que ces chiffres fassent l'objet de plus amples investigations pour repérer s'ils sont des **faits réels**, ou des accusations rapides autour desquelles **l'enfant est objet, enjeu de conflits d'adultes ?**

4/ - Les **VIOLENCES INSTITUTIONNELLES** évoquées sont elles aussi à analyser en fonction des Appelants et de leur situation :

* s'agit-il de **CONFLITS** entre parents et (ou) appelants et ces institutions, et comment peuvent-ils se gérer ?

* s'agit-il de **FAITS REELS** ? Avaient-ils déjà été signalés ? Certains, en tout état de cause, se sont révélés réels.

Tableau N° 8

FACTEURS ASSOCIES SIGNALES AVEC LES MALTRAITANCES

(synthèse des 490 signalements aux Départements)

ALCOOLISME (quelquefois Drogue) lié à la VIOLENCE	90 fois
Problèmes SOCIO-ECONOMIQUES Conditions de vie "misérables", chômage, logements exigüs, caravane insalubre, etc...	56 fois
AUTRES PROBLEMES prostitution dépression problèmes psychiatriques	42 fois

---

Commentaire :

1/ Dans l'approche des signalements transmis aux Départements ces phénomènes associés nécessiteraient une investigation plus systématique et des croisements :

- entre ces facteurs, souvent associés entre eux
- avec d'autres facteurs (typologie de l'appelant, du quartier, de la maltraitance évoquée, du suivi...)

2/ La violence liée à l'alcoolisme seul semblerait rarement une cause d'intervention administrative ou judiciaire : en crise aigüe n'a-t-on pas tendance à penser que les "choses" s'arrangent en dehors de ces périodes de crise ?

Tableau N° 9

REPONSES DES DEPARTEMENTS

(synthèse des 490 signalements aux Départements)

	Nombre
- Cas jusque là inconnus des services	23
- Cas connus des services du Département Déjà prise en charge	122
- Mesures administratives A.S.E. (Prévention, "A.E.M.O. administrative")	11
- Mesures judiciaires en cours (A.E.M.O .- O.M.O.- O.P.P.- C.O.A.E.)	54
- Tutelles	5
- "Pas de mauvais traitements, mais on reste vigilants"	40
- "C'est le Juge qui a rendu l'enfant" (dont 2 après 9 ans de placement)	7
- "Le Procureur est déjà saisi"	9
- "Avec votre signalement"	
* l'enquête suivra	23
* on saisit le Juge	16
* on saisit le Procureur	7
- Nous venons d'apprendre "père incarcéré"	3
- Signalement inexploitable : faux nom	25
fausse adresse	18

- <u>Réponses questionnant particulièrement nos signalements</u> :

- "C'est M. qui n'accepte pas la mesure"	3
- "L'enfant est l'enjeu de conflits"	9
- "Les enfants sont bien suivis travail assidu"	2
- Délation, "canular"	14
- "On ne vous avait pas dit çà"	3

COMMENTAIRES SUR LE TABLEAU N° 9

1) - Un nombre important d'appels concerne des **SITUATIONS DEJA CONNUES** (50 % des réponses reçues)

L'intérêt d'une étude plus fine serait de repérer :

* **Pour quels motifs** la situation est connue et suivie :

  - Est-ce pour de la maltraitance, ou pour une autre cause ?

  - Y a -t-il des faits nouveaux concernant l'un ou l'autre des enfants ?

* **Pour quels motifs** les appelants disent leurs inquiétudes et parlent de danger :

  - Méconnaissance des intervenants locaux ?

  - Nouveaux questionnements à ces intervenants ?

  - Connaissances de faits qui échappent aux travailleurs sociaux ?

  - Dans 72 cas (15 % sur 490 signalements), il a été dit par l'appelant que le service institutionnel était au courant, mais "n'avait rien fait" ou "ne pouvait rien faire".

2) - Le nombre de **MESURES EN COURS** est également important, qu'elles soient judiciaires ou administratives.

  - Une réponse dans ces termes, est déjà ambigüe : s'agit-il de mesures **prises** ou sont-elles **en discussion ?**

  - Jusqu'à présent, le G.I.P. n'a pas transmis aux Juges des Enfants ou aux Procureurs les dossiers pour lesquels arrivait un signalement. Le G.I.P. doit-il laisser aux services du Département, qui ont compétence en matière de protection de l'Enfance, le choix de ressaisir ou non le Juge ?

  - Quand nous apprenons l'existence d'une mesure judiciaire, ne serait-t-il pas opportun que le G.I.P. envoie le dossier au Juge des Enfants qui peut toujours revoir sa mesure, à n'importe quel moment en fonction de faits nouveaux touchant à la maltraitance et ré-entendre les parties ?

(Suite commentaires sur tableau N° 9)

3) - REPONSES "D'ATTENTE" :

La Convention (Art. 35) a prévu un délai de 8 jours pour les réponses des Départements. Cela parait trop court pour une évaluation réelle des signalements que le G.I.P. est amené à transmettre aux Départements.

Jusqu'à présent, sauf nouveaux appels concernant les mêmes enfants, le service n'a pas fait de relances aux Départements et ne tient pas d'ECHEANCIER pour suivre les réponses, ou les compléments de réponses annoncés.

Mais pour une étude plus affinée et rigoureuse des signalements de maltraitance et des "suivis", ne serait-il pas utile de l'envisager, et sous quelle forme ?

4) - SIGNALEMENTS INEXPLOITABLES : FAUX NOMS
FAUSSES ADRESSES

Cela fait partie des difficultés de fonctionnement :

- D'une part, prendre des notes au téléphone nécessite rapidité et rigueur. - C'est à améliorer

- D'autre part, dans la perspective d'informer rapidement les Départements, le service n'a pas suffisamment au départ vérifié les noms et adresses donnés.

Actuellement, le G.I.P. est plus vigilant mais ne doit-il pas aussi compter sur les capacités d'évaluation des services sociaux locaux, car il restera certainement des signalements imprécis et à vérifier ?

REFLEXIONS SUSCITEES APRES 3 MOIS DE FONCTIONNEMENT :

Ce mode de communication téléphonique est une nouvelle approche à laquelle il faut s'adapter. Le fonctionnement du service n'a pas encore trois mois, et nous travaillons tous - écoutants et encadrants - à essayer de comprendre en réajustant nos réactions, et nos outils méthodologiques.

Le premier mois a été pour tout le monde un mois de tatonnement, où les aiguillages ont peut-être été discutables, comme les Départements par leurs réponses, nous ont amenés à nous interroger.

I) L'ANONYMAT

L'anonymat possible est un réel problème, à de nombreux titres. N'importe qui peut raconter au téléphone n'importe quoi et appeler aussi au nom du numéro vert.

Cependant, a-t-on le droit de classer trop rapidement un appel ou une série d'appels comme inutilisables et de ne pas y donner suite ?

Il est vrai que très rapidement le service n'a plus transmis d'appels anonymes aux départements : en effet, les assistants sociaux n'ont pas un rôle de police et ne peuvent pas "retrouver" les cas signalés sans un minimum de renseignements. Avant de transmettre un appel, nous vérifions sur Minitel et annuaires tous les renseignements possibles (rue, nom, renseignements donnés : lieu de lycée, etc...)

Ne faut-il pas cependant accepter le principe, dans ce nouveau mode de relation et le fait qu'il y aura des "**appels montés**" par toutes sortes d'appelants, mais qu'on ne pourra les éliminer qu'après les avoir vérifiés. Nous n'ignorons pas d'ailleurs, que dans la relation en tête-à-tête nous sommes aussi victimes les uns et les autres de certaines "histoires", et est-ce sûr que des décisions graves ne sont pas parfois prises sur des apparences ?

Quant à l'enfant qui garde l'anonymat pendant une quarantaine d'heures d'entretien (cas d'Anne-Sophie en annexe) pour un problème d'inceste, cette écoute nous a posé de nombreuses interrogations :

- l'enfant existe-elle ?
- elle dit avoir 11 ans 1/2 : sa voix semblerait plus âgée. Son analyse des faits laisse aussi penser à une maturité plus grande.
- l'enfant est-elle manipulée par un adulte qui cherche une jouissance certaine à cette forme de relation, par enfant interposée ? Dans ce cas, même si l'enfant n'avait pas été violée ne serait-elle pas réellement victime et en danger ?
- a-t-on le droit de mettre fin à ces appels bien qu'elle nous dise s'être réfugiée chez la mère d'une "copine" qui l'aurait accompagnée chez le Juge ? Mais elle a refusé toute aide thérapeutique dont on lui proposait des adresses ?
- est-ce un montage de toute pièce d'un adulte ?

Cette enfant -violée ou non, et si elle existe- ne va probablement pas bien, en tout état de cause, selon le récit qu'elle nous fait, et avant de conclure qu'elle n'existe pas, ne faudrait-il pas pouvoir se donner les moyens de le vérifier, et le cas échéant, de **la protéger sans la mettre en danger ?**

Cela pose le problème qu'un service téléphonique puisse avoir les moyens de découvrir d'où vient l'appel.

Mais a-t-on le droit **sur le plan éthique**, et est-ce possible de chercher à localiser les appels ? si quelqu'un a souhaité l'anonymat, ne serait-ce pas une atteinte à la **confiance** qu'il nous a faite ?

Cependant, si on laisse tomber ce genre d'appels, ne sommes-nous pas responsable de ne pas avoir, par tous les moyens, essayé de répondre à un appel au secours ?

II QUELLES SUITES DONNEES AUX SIGNALEMENTS ?

Les signalements aux Départements, chargés de la Protection de l'Enfance, restent pour nous une priorité. Des contacts individualisés ont été pris et chaque signalement est annoncé.

Les Départements devaient nous envoyer leur organigramme et leur organisation hors horaires administratifs. Nous l'avons reçu pour 20 Départements (ci-joint liste en annexe).

50 % des cas signalés aux Départements sont déjà connus et ont souvent une mesure administrative ou une A.E.M.O. judiciaire, ou les deux.

Cependant, 50 % des signalements n'ont pas donné lieu, pour l'instant, à une réponse, ce qui ne signifie pas que rien n'a été fait localement.

Il est vrai que 35 Départements ont signé la Convention, les autres ne sont donc pas obligés de répondre. Mais faut-il cependant les relancer ? Il est certain que seule une **informatisation** pourrait permettre cette **relance**, mais doit-elle avoir lieu ?

Les réponses à un signalement de mauvais traitement sont très variables.

* Si le Département suit -administrativement et même judiciairement - et ne considère pas les enfants en danger de maltraitance malgré le signalement, faut-il considérer alors l' appel comme un fait nouveau en cours de procédure, prévenir le Juge des Enfants et remettre en marche pour un nouvel examen ?

* Certaines réponses permettent de savoir qu'on sert de **catalyseur**, et qu'une vigilance plus grande va être exercée auprès de cette famille.

Le Numéro Vert crée toujours le problème de la **DELATION** qui peut venir de voisin, de l'ex-compagne ou compagnon, ou grand-parents. Mais est-ce toujours délation et règlement de compte, ou n'y a t-il pas aussi un aspect de **SOLIDARITE** : on réveille éventuellement une sensibilité même si elle est maladroite dans son expression.

De nombreux services associatifs conventionnés s'occupant de Protection de l'Enfance comprennent mal qu'on ne les saisisse pas directement. Il nous a semblé important que ce soit au Département et à lui seul de prendre la décision des circuits qu'il souhaite qu'on prévienne.

EN CONCLUSION

Le numéro vert national fonctionne depuis le 10 janvier 1990, 24 heures sur 24. Au 31 mars, date de ce premier bilan, il a reçu **16 800** appels.

Ce premier bilan n'est forcément qu'une première approche faite manuellement, (le service n'est pas encore informatisé) ce qui ne nous a pas permis le croisement des données.

C'est seulement une mise à plat des éléments recueillis, qui demanderaient à être affinés par la suite en fonction de nos interrogations, de notre mode de fonctionnement, de l'adaptation du service à la demande des appelants.

1 Cette **relation téléphonique** - nouveau mode de communication - semble correspondre à des besoins de la population qui peut s'exprimer quand elle le désire sur un sujet pointu. Il semble bien cette fois qu'une mobilisation médiatique très grande s'est faite sur ce problème grâce sans doute à la convergence de concours de circonstances.

Il faut s'adapter à ce mode de relation et en admettre les conséquences :

Appels muets en raison de la gratuité, mais utilité certaine pour des appelants avant de pouvoir parler (cas d'abus sexuels).

Certains appels sont erronés, volontaires ou non, de la part des appelants, dans les signalements transmis aux Départements. Peut-on les éliminer de nous-mêmes, à priori, même s'ils paraissent suspects, avant d'avoir la certitude qu'il n'y a pas une réelle souffrance ou maltraitance ?

Ne serait-ce pas un sujet de réflexion sur l'avenir des Services Publics face à la demande et aux désirs des populations dans leur communication et leur mode de relation ?

2 Le service est rarement sollicité par des signalements aigüs où des interventions urgentes seraient nécessaires, mais surtout :

- sur des demandes d'aides, de conseils,

- sur des cas de maltraitance chronique

face, en particulier, aux problèmes de mesures de garde et de droit de visite dans les séparations de couples.

ou face à des mesures administratives ou/et judiciaires que le voisinage trouve ne pas suffisamment protéger l'enfant.

3 Une proportion relativement importante d'abus sexuels, viols et incestes est à noter, qui ne semblent pas toujours connus localement même si la famille est "suivie"

Pour donner à ce service la dimension qu'il mérite, plusieurs points seraient à envisager :

- l'informatisation pour laquelle la C.N.I.L. a été d'accord sur le principe et sur les deux notices de travail.

- l'aide que devrait nous apporter un chercheur : la réflexion de ce premier bilan a déjà été faite en collaboration avec Madame LAHALLE, Chercheur du C.N.R.S.à Vaucresson et a été tout à fait bénéfique.

- Une nouvelle réflexion sur les outils méthodologiques (notices....)

- La réflexion avec des Départements volontaires - et certains sont d'ores et déjà très "preneurs" - sur les sujet soulevés par les appelants. Comments expliquer aux média ce qui a amené à prendre certaines décisions dans l'intérêt de l'enfant bien qu' elles leur apparaissent arbitraires ?

Réfléchir aussi sur les gardes dans les séparations.

- Comment envisager "d'entretenir" l'intérêt face à ce problème et de réactiver régulièrement la diffusion du Numéro Vert alors que le budget n'a pas alloué de sommes précises pour ce chapître, de surcroit très coûteux ?

Ce numéro, bien accueilli et utilisé, nous semble un outil qui devrait aider entre autre dans l'évolution du phénomène de la maltraitance à l'enfant.

A N N E X E S

a - Liste des Départements ayant communiqué par écrit leur organisation relative à la Protection de l'Enfance.

b à g - Exemples concrets d'appels au service.

Annexe a

LISTE DES DEPARTEMENTS AYANT COMMUNIQUE PAR COURRIER LES MODALITES DE COORDINATION "Dépt. - G.I.P."

- 06 Alpes-Maritimes
- 13 Bouches-du-Rhône
- 15 Cantal
- 31 Haute-Garonne
- 32 Gers
- 35 Ille-et-Vilaine
- 39 Jura
- 40 Landes
- 43 Haute-Loire
- 55 Meuse
- 56 Morhihan
- 59 Nord
- 63 Puy-de-Dôme
- 69 Rhône
- 72 Sarthe
- 84 Vaucluse
- 87 Haute-Vienne
- 89 Yonne
- 91 Essonne
- 95 Val-d'Oise

Soit 20 Départements.

Pour les autres Départements, le service appelle généralement l'A.S.E. en attendant plus de précisions.

Annexe B

ANNE-SOPHIE

Son premier appel **ANONYME**, a lieu le 5 **février** à 16 h 30

Une voix de petite fille, dit avoir 11 ans 1/2, décrit des violences sexuelles commises sur elle par un ami de la famille, après qu'on "l'aie abrutie avec une poudre blanche dans de l'eau" et sans protection de ses parents ; sa mère serait prostituée.

Elle pleure, elle a une voix paniquée, de longs silences.

Pendant un minimum de 15 jours, elle appelle le numéro vert plusieurs fois par jour, parle d'un viol récent qui a entraîné des points de suture. Jamais elle n'accepte de préciser où elle est ni qui elle est.

Ne supportant plus les violences, elle trouve refuge chez une "copine, Catherine" dont la mère Isabelle serait assistante sociale. Isabelle nous téléphonera plusieurs fois, elle nous apprend le **10 février** qu'un rendez-vous est prévu chez le Juge pour enfants.

Au départ, elle nous dit : "Juge des enfants du 13ème, puis du 12ème (un homme) et ce juge aurait confié Anne-Sophie provisoirement à Isabelle après 3 entretiens avec l'enfant.

Du 5 février au 31 mars, Anne-Sophie appelle beaucoup, d'abord plusieurs fois par jour, puis réduisant ses appels en nombre et en durée. Elle semble ne pas pouvoir aller parler d'elle-même à une consultation proposée.

Après presque 2 mois d'accompagnement téléphonique qui ont duré plus de 50 heures, Anne-Sophie a été écoutée par environ 15 écoutants différents, puis recentralisée sur une seule écoutante. Elle ne peut toujours pas faire le pas d'aller en consultation et garde avec le Numéro Vert un lien ponctuel hebdomadaire : il semble rester pour elle le seul endroit où elle peut parler.

On analysera les questions posées par ce cas en pages 36 et 37.

Dans la mesure où nous avons limité les appels, est apparue dans le service, une autre appelante du nom de **MELANIE** qui se présente avec une histoire semblable, et dont certains écoutants auraient reconnu la voix d'**ANNE-SOPHIE**. L'écoutant s'est autorisé à lui dire : "ne serais tu pas Anne-Sophie ?" Cette remarque a mis fin aux appels de Mélanie. Cette démarche a été beaucoup discutée par d'autres écoutants.

CHRISTOPHE 7ans

Il téléphone le 9 février 1990

Il donne une adresse incomplète à Paris, et appelle pour nous dire que l'instituteur l'obligerait à sucer son zizi.

L'appel est dificile à cerner : il peut s'agir d'une fabulation, mais certains éléments sont troublants.

Il donne un nom d'instituteur, de directrice, mais pas l'adresse précise de l'école.

ENFANTS DE MONSIEUR A...

Appel du 7.02.90 pour dire que ses enfants de 10 et 5 ans auraient été victimes d'abus sexuels de la part d'un officier de marine, client de l'établissement du père.

Le père a déposé plainte, mais a reçu des menaces et a même été victime de l'incendie criminel de son bar-restaurant, puis du boycott de son établissement dont la clientèle serait surtout des marins.

Au départ, il ne voulait pas d'avocat, et cherchait à se défendre seul.

Le service lui a conseillé de se faire défendre par un avocat (il s'agit d'une région où des avocats d'enfants ont été formés).

Le 22.mars, il remercie pour le conseil donné qui lui permet de faire face à cette situation.

ENFANTS P....12 ans et 11 ans

Le 12 février 1990, un voisin appelle pour exprimer l'inquiétude du voisinage pour 2 enfants :

Après 9 ans de placement dans une même famille d'accueil, ils viennent d'être "transférés", par décision du Juge des Enfants, dans une autre famille d'accueil d'un Département limitrophe, "chez qui on leur a fait effectuer des petites périodes d'essai".

Le voisin s'insurge contre cette décision qui perturbe les enfants et tient à nous le dire.

Le service saisit immédiatement l'Inspecteur de l'A.S.E. qui précise que le changement aurait été motivé par l'idée d'un rapprochement avec la mère et "qu'après avoir vécu 9 ans dans la même famille d'accueil, il est incontestable que ce changement ne pouvait pas s'opérer sans perturbations, même si le service A.S.E. s'est attaché à l'organiser et à le préparer".

Annexe e

JULIE 6 ans 1/2

L'appelante est la Directrice d'école : elle décrit l'enfant arrivée à l'école avec un oeil rouge, enflé. Elle reste à l'écart ; l'école pense qu'elle est victime de "torture morale" de la part de son beau-père.

Le signalement est immédiatement transmis à l'A.S.E. qui précise que cette enfant est bien connue, a fait l'objet de plusieurs mesures administratives et judiciaires :

- Recueillie temporaire du 20.09.84 au 04.02.85
- C.O.A.E., par ordonnance du 05.03.85
- Garde et Assistance Educative du 4.02.85 au 30.07.87
- Rendue à sa famille par décision judiciaire, avec mesure d'O.M.O. le 31.07.87
- A.E.M.O. Judiciaire du 30.01.88 au 31.07.88
- Après juillet 1988 ? rien de prévu.

Le service social du secteur ne la connaissait pas, les interventions antèrieures ayant été effectuées par les services du Juge des Enfants.

Les motifs de "main-levée" ne sont pas précisés; les travailleurs sociaux qui ont exercé les mesures ont indiqué aux assistantes sociales du Département qu'ils n'étaient pas surpris de l'évolution de la situation : "l'aspect préoccupant est la réitération des évènements, et semble-t-il leur aggravation" précise leur rapport.

Avec notre signalement, l'A.S.E. a sollicité le Juge des Enfants pour "prendre en urgence une nouvelle mesure d'O.M.O.". L'enfant est toujours actuellement dans sa famille.

Annexe f

AUTRE EXEMPLE D'APPEL

RETRANSMIS AU DEPARTEMENT

Le 14.02.1990, une grand-mère téléphone affolée, car le père doit prendre ses enfants en visite dimanche, sur décision du Juge des Enfants, malgré une plainte déposée pour violence et abus sexuels.

Le signalement est transmis immédiatement à l'A.S.E. pour suite à donner.

La réponse du Juge des Enfants du 26.02.90 "regrette que notre service vienne porter une oreille complaisante auprès de personnes en règlement de compte".

Le 26 mars 90 : nouvel appel de la grand-mère au service, pour signaler que ces enfants sont revenus "mal en point" après la visite chez le père : l'appelante nous dit que le médecin serait inquiet et aurait dit que les enfants auraient pu être drogués.

Sur nos conseils, elle va ressaisir le Juge des Enfants, pour l'informer de ces faits récents et nouveaux.

Annexe g

APPEL DE MADAME X...

Madame X est veuve. Elle va avoir 64 ans.

Depuis 1981, elle garde la petite A. qui a maintenant 10 1/2 et qui lui a été confiée par l'A.S.E.

Cette dame nous fait part de son inquiétude pour la petite fille car il est question de lui en retirer la garde.

Motif : elle serait trop âgée, veuve et "n'offrant pas un foyer équilibré", et l'éducatrice estimerait qu'elle n'est pas capable d'une autorité suffisante pour l'enfant.

La petite est perturbée car elle craint ce départ qui lui a déjà été annoncé à plusieur reprises.

Pour l'intant, le Juge des Enfants a envisagé de laisser la fillette chez Madame X.