

**Recensement et analyse des
bonnes pratiques en matière de
signalement, dans le cadre de la
politique de protection de
l'enfance**

Rapport présenté par :

***Sylvie BOUTEREAU-TICHET, Dominique GIORGI,
Danièle JOURDAIN-MENNINGER et Henri MOYEN***

Membres de l'Inspection générale des affaires sociales

Rapport n° 2006 011

Janvier 2006

La présente mission a pour objet de recenser et analyser les meilleures pratiques, essentiellement mises en œuvre par les services des conseils généraux, de recueil et de traitement des informations préoccupantes et des signalements, concernant la situation d'enfants en risque ou en danger.

La mission a dans un premier temps, rencontré au niveau national, l'ensemble des interlocuteurs à même de l'orienter dans la définition de la notion de « bonne pratique » et dans la recherche des départements susceptibles d'en illustrer la mise en œuvre¹.

Dans un deuxième temps, la mission a conduit ses investigations dans les départements cités le plus souvent comme mettant en œuvre, à un titre ou un autre, des pratiques méritant d'être relevées. Elle a procédé à une comparaison des dispositifs de protection de l'enfance, de l'organisation institutionnelle des services sociaux et des partenariats noués notamment avec l'autorité judiciaire, afin de replacer dans leur contexte les bonnes pratiques repérées. Ces dernières ont fait l'objet d'analyses particulières, visant à apprécier si elles pouvaient être généralisées. La mission s'est ainsi rendue dans quatorze départements² suffisamment divers quant à leurs caractéristiques géographiques, sociales et d'organisation. Ceux-ci ne sauraient cependant constituer un échantillon représentatif de la diversité des pratiques : de ce point de vue, les départements visités sont évidemment parmi ceux qui, à des titres particuliers ont mis en œuvre des politiques positives de traitement des informations relatives à des enfants en risque ou en danger. La mission ne peut, à l'inverse, prétendre qu'il n'existe pas, dans des départements non visités, des pratiques équivalentes ou même meilleures que celles ici répertoriées et analysées.

La mission a complété ses investigations par un déplacement au Canada (Québec et Ontario) et un entretien avec le délégué général aux droits de l'enfant de la communauté française de Belgique.

Après avoir posé des définitions relatives aux notions de « bon signalement » et de « bonnes pratiques » (partie I), le rapport traite du circuit de transmission des « informations » et des « signalements » (partie II). Quant aux pratiques renforçant l'efficacité du dispositif de signalement (partie III) leur présentation fait l'objet d'une analyse thématique : sont successivement étudiés la sensibilisation aux risques et aux circuits de signalement, la phase de repérage des situations, les dispositifs d'écoute et de recueil d'informations, l'évaluation, l'acte professionnel de signalement lui-même. De manière plus transversale, les pratiques relatives à la formation des professionnels, à l'analyse et à l'observation des situations sont abordées *in fine*.

¹ A ce titre, les administrations centrales des ministères des affaires sociales, de la justice, de l'intérieur et de l'éducation nationale, ainsi que l'observatoire national de l'enfance en danger, l'observatoire décentralisé de l'action sociale, le service national téléphonique enfance maltraitée, la défenseure des enfants, l'assemblée des départements de France et l'ordre national des médecins ont été consultés.

² Calvados, Côte d'or, Deux Sèvres, Doubs, Gard, Hauts de Seine, Isère, Meurthe et Moselle, Nord, Paris, Rhône, Seine et Marne, Seine Saint Denis, Val de Marne

1/ Avant d'apprécier la qualité des pratiques identifiées, la mission s'est interrogée sur les notions mêmes de « bon signalement » et de « bonne pratique ».

Un « bon signalement » est ainsi défini à l'aide de quatre critères : un bon dispositif ne devrait pas laisser subsister de faille dans le repérage des situations de risque ou de danger ; la situation doit être correctement évaluée avant que l'orientation ne soit décidée ; une transmission rapide des informations est évidemment de nature à éviter une éventuelle dégradation des situations ; l'information doit aboutir à l'institution à même d'y donner la suite la mieux adaptée.

Quant à la « bonne pratique », elle est d'abord celle qui concourt, à un titre ou un autre à l'atteinte des objectifs énoncés, conduisant à un « bon signalement » ; c'est une pratique a priori susceptible d'être adoptée dans l'ensemble des départements ; enfin, elle a fait l'objet d'une formalisation, et est en conséquence transparente et susceptible d'être expertisée dans sa méthode et ses effets.

2/ De manière minoritaire dans l'échantillon de départements visités par la mission, mais sans doute de manière beaucoup plus large sur le territoire national, prévaut un **circuit de transmission des signalements et informations**, indifférencié entre le conseil général et l'institution judiciaire. Cette situation manifeste l'absence de réflexion ou d'accord sur un circuit de transmission des informations basé sur un critère clair et partagé et présente des inconvénients certains :

- elle conduit à des retards et des confusions, les informations adressées au parquet étant souvent difficilement exploitables et donc renvoyées au conseil général pour complément d'investigation ;
- elle ignore que l'appréciation de la capacité des familles à accepter une aide nécessite une évaluation sociale spécifique, dont les services du conseil général sont les garants.

Ces éléments conduisent à préférer les dispositifs permettant que le conseil général soit prioritairement destinataire des informations signalantes, quelle qu'en soit l'origine.

Plusieurs départements ont su, dans le cadre de protocoles, arrêter des critères clairs d'orientation des informations et des signalements : en pratique, dans les départements visités par la mission, la distinction la plus courante est faite entre « enfants en danger »³ et « enfants en risque ». Cette distinction conduit le plus souvent à séparer le « signalement » direct au parquet (pour les situations de danger) et « l'information signalante » (pour les situations de risque) adressée aux services du conseil général.

Afin de généraliser ces bonnes pratiques qui reposent sur des collaborations locales, **la mission**, rejoignant les préconisations de plusieurs rapports récents, **propose qu'un texte de niveau législatif pose le principe d'une transmission de toutes les « informations signalantes » au conseil général, responsable et garant d'une évaluation de la situation**. Les « signalements » adressés directement à l'institution judiciaire pourraient être définis à l'aide de trois critères alternatifs :

³ La terminologie d'« enfant en danger » ainsi identifiée est distincte de celle utilisée tant par l'ONED que par l'ODAS, à des fins statistiques. Elle recouvre deux notions :

- le danger avéré et évident, qui recouvre notamment la maltraitance et suppose une mise à l'abri immédiate de l'enfant ;
- les situations de collaboration difficile ou impossible avec la famille, qui imposent le recours à l'institution judiciaire.

- nécessité de protection immédiate (maltraitance grave, abus sexuel...) n'offrant pas la possibilité d'une évaluation (en raison de l'urgence ou des conditions de mise en œuvre d'une procédure pénale) ;
- impossibilité d'évaluer une « information », du fait par exemple du refus de réponse ou de coopération de la famille ;
- impossibilité de travailler avec la famille après évaluation de « l'information ».

Deux modèles d'organisation des services du conseil général et du circuit du signalement, relevés par la mission, peuvent répondre à la nécessité d'orienter prioritairement les informations vers le département. En renvoyant au principe de libre administration des collectivités locales, il n'a pas semblé possible de choisir entre ces deux modèles, qui présentent chacun des avantages et des inconvénients et renvoient à des contextes différents. **Dans le premier modèle**, les informations sont centralisées, dans le cadre d'un circuit unique aboutissant à une « cellule de signalement », dont les compétences peuvent être variables mais qui tend à devenir le « garant » des diligences conduisant à proposer une orientation. Un **deuxième modèle** d'organisation relevé par la mission prévoit l'entrée multiple des informations par les unités territoriales, seules responsables du processus d'évaluation ; néanmoins les services du conseil général, quelle que soit l'organisation territoriale, sont bien les destinataires *a priori* uniques des informations signalantes. C'est un modèle à « garants multiples ».

Les deux modèles d'organisation conduisant à une entrée des informations par les services du conseil général, à un niveau central (cellule de signalement) ou territorialisé, ne fonctionnent en toute hypothèse qu'à condition que soit respectés les principes suivants :

- au sein même des services du conseil général, il convient de veiller à la sensibilisation et l'implication de l'ensemble des services sociaux dans les phases de repérage et d'évaluation des situations ;
- un point d'information unique (numéro vert, cellule de signalement ou simple cellule d'orientation, personne référente identifiée, garde tenue en permanence...) pour répondre aux situations d'urgence devrait être offert aux professionnels ;
- le rôle des « cellules de signalement » doit être clairement défini, excluant toujours l'évaluation directe des situations ;
- un travail de connaissance et de reconnaissance entre professionnels appartenant aux institutions partenaires de la protection de l'enfance doit être entrepris et constamment entretenu .

Or, force est de constater que les conceptions et les pratiques de ces institutions partenaires sont aussi hétérogènes que celles des conseils généraux, faute le plus souvent d'un encadrement national minimum. En dépit d'initiatives remarquables relevées dans certains départements, la mission souligne ainsi :

- l'absence d'harmonisation de la politique des parquets,
- la confusion introduite pour les inspections d'académie par les directives successives et contradictoires de 1997, 2001 et 2004, dont certaines ignorent totalement les compétences des conseils généraux en matière de protection de l'enfance,

- la transmission quasi exclusive aux parquets des informations recueillies par les forces de l'ordre, sauf présence, aujourd'hui encore exceptionnelle, de travailleurs sociaux auprès des commissariats⁴,
- l'insuffisante implication des professions de santé libéraux et le besoin de coordination des pratiques des professionnels de santé exerçant dans les structures hospitalières.

3/ Les **pratiques professionnelles** analysées par la mission relèvent thématiquement de plusieurs champs.

➤ La sensibilisation du public et des professionnels

Les différents supports, plaquettes d'information ou guides du signalement, qui tendent à se multiplier dans les conseils généraux, permettent de sensibiliser les professionnels à la nature des risques qui peuvent déboucher sur une information signalante ou sur un signalement. La sensibilisation aux risques grâce à ces supports a d'autant plus d'efficacité qu'ils sont élaborés de manière partenariale. Quant à la sensibilisation de la population, elle sollicite la vigilance de chacun, grâce à des campagnes nationales ou locales.

Les différents dispositifs mis en place par les conseils généraux pour sensibiliser le public ou les professionnels ne sont efficaces que si les circuits sur lesquels ils débouchent sont eux aussi repérés, connus, et utilisés. Différentes modalités existent et peuvent se conjuguer pour sensibiliser les professionnels au circuit du signalement : réunions périodiques sur le terrain, information sur les procédures et les circuits de signalement, comités inter-institutionnels, existence de numéros d'appels réservés aux professionnels...

L'ensemble de ces démarches doit en toute hypothèse être réitéré de manière fréquente.

➤ Les actions de repérage

Chacune des nombreuses institutions en contact avec des enfants doit professionnaliser son approche en matière de repérage des situations de risque ou de danger, qu'il s'agisse de la protection maternelle et infantile, des médecins libéraux, de l'hôpital, des établissements scolaires, de la police et de la gendarmerie, des divers lieux d'accueil temporaire des enfants... Pour chacune de ces institutions, la mission a pu identifier des « bonnes pratiques » : association des médecins libéraux au travail de repérage dans le Doubs, collaboration étroite entre protection maternelle et infantile et crèches dans certains départements, présence d'un travailleur social dans un commissariat en Côte d'Or, organisation d'un service médico-social scolaire dans les écoles primaires de certaines communes...

S'agissant des outils disponibles, les guides du signalement dont s'est doté un nombre croissant de départements ont notamment le mérite de déterminer une liste de critères qui facilitent le repérage. La mission a noté l'existence au Canada de référentiels permettant une analyse plus systématique de critères de dépistage de situations de risque ou de danger, dont le principe pourrait être repris au niveau national.

⁴ décision du conseil de sécurité intérieure du 19 avril 1999.

➤ Les dispositifs de recueil des informations

Les outils mis en place par les conseils généraux pour recueillir l'information sont de trois ordres :

- des points de contact et d'écoute, notamment les numéros « Azur » locaux, dans lesquels les professionnels sont assurés de trouver un conseil et de pouvoir faire enregistrer leur information,
- des formations et informations spécifiques qui permettent aux services sociaux territoriaux de se positionner comme « référents » en matière de signalement, dans les départements d'organisation déconcentrée,
- des documents-type de recueil des informations qui permettent de structurer les informations préoccupantes, afin de renforcer l'efficacité des évaluations ultérieures.

➤ L'évaluation des informations signalantes

La performance des évaluations sociales est fonction de la méthode employée mais également des outils mis à disposition des professionnels. Du point de vue méthodologique, tous les départements visités font conduire les évaluations par les professionnels territorialisés. La connaissance du terrain et des partenaires locaux est, en effet, le gage d'une évaluation approfondie. La détermination claire d'un garant de la procédure d'évaluation, la maîtrise de délais, l'information des familles, la mise en place d'une approche pluridisciplinaire voire pluri-institutionnelle, le soutien des professionnels chargés de l'évaluation, la formalisation des techniques d'évaluation elles-mêmes, constituent autant d'enjeux concrets pour lesquels la mission a identifié des pratiques de qualité. Sur le dernier point, la mission a relevé l'intérêt suscité par les référentiels d'analyse utilisés au Canada.

➤ L'acte de signalement

L'acte de signalement doit de préférence être réservé à un professionnel spécialisé garantissant que la préoccupation de protection de l'enfant reste au cœur des décisions prises. On note ainsi que, lorsqu'elles existent, les cellules départementales de signalement ne disposent quasiment jamais d'une compétence d'orientation des situations.

Par ailleurs, l'élaboration d'écrits de qualité doit être une préoccupation forte, comme le souci d'informer la famille.

De manière plus transversale, le rapport attire l'attention sur des pratiques intéressantes dans deux domaines importants :

➤ La formation des professionnels

Le rapport note que certains départements, encore trop rares, ont mis en place des formations continues, dans les domaines du repérage et du signalement, qui ont pour intérêt majeur de permettre un travail concret interprofessionnel et souvent inter-institutionnel, au plan local.

➤ L'observation et l'analyse des pratiques

Encore embryonnaires, les retours sur expériences « à chaud » ou « à froid » doivent être développés, à l'instar d'analyses encore isolées, tentées par quelques départements touchés par des défaillances de fonctionnement.

Par ailleurs, la mission souligne l'apport de certains observatoires locaux (par exemple en Côte d'or), surtout axés sur le recueil de données statistiques, mais qui peuvent permettre des réorientations de pratiques professionnelles. Une étude canadienne sur échantillon, menée tous les cinq ans, paraît exemplaire en la matière.

SYNTHESE DES PROPOSITIONS

- poser le **principe d'une transmission de toutes les « informations signalantes » au conseil général**
- définir légalement les critères déterminant l'entrée des informations par l'institution judiciaire ou le conseil général ; **les « signalements » adressés directement à l'institution judiciaire pourraient être définis à l'aide de trois critères alternatifs** : protection immédiate de l'enfant nécessaire, impossibilité d'évaluation de la situation, refus de coopération de la famille
- assurer une **cohérence accrue des orientations données à l'institution judiciaire et à l'éducation nationale, ainsi qu'une plus forte implication des professionnels et services de santé et des forces de l'ordre dans les politiques de signalement**
- **développer des actions de sensibilisation des professionnels partenaires de la politique de protection de l'enfance** sur des supports variés et accessibles, régulièrement rediffusés
- **professionnaliser l'approche en matière de repérage de chacune des nombreuses institutions en contact avec des enfants**
- **doter ces institutions d'un référentiel national de repérage** de situations de risque ou de danger, élaboré par conférence de consensus sous l'égide de l'ONED
- afin de favoriser le **recueil d'informations** et quelle que soit l'organisation du circuit de signalement, **faciliter l'identification et l'accessibilité des services du conseil général**
- recourir à des **documents type de recueil d'informations**
- **clarifier au niveau législatif les règles applicables au partage d'informations couvertes par le secret professionnel** afin de favoriser l'échange entre professionnels sur la situation d'un même enfant et de sa famille
- **assurer la qualité de l'évaluation**, en définissant des méthodes claires, en maîtrisant les délais, en soutenant les professionnels de terrain, en créant des équipes pluridisciplinaires voire partenariales, en assurant la collecte des informations détenues au conseil général sur la situation de l'enfant et de sa famille et **en identifiant un « garant » de la procédure d'évaluation**
- objectiver les évaluations à travers **l'élaboration d'outils de recueil et d'analyse des informations ou de référentiels d'évaluation**, qui permettent de collationner les données de manière exhaustive et cohérente, à l'instar de celui utilisé au Canada
- **renforcer la qualité du rapport** par l'élaboration d'un document-type avec rappel des principes de rédaction et formation régulière des intervenants à l'écrit
- **donner la compétence d'orientation aux personnels spécialisés, responsables de l'aide sociale à l'enfance**

- **fixer** de façon consensuelle entre parquets et conseils généraux, **les modalités d'information des familles** sur le signalement
- **développer des modules de formation initiale et continue** sur la problématique de la protection de l'enfance et particulièrement sur le repérage et le signalement des enfants en risque ou en danger
- **évaluer les pratiques professionnelles** et les procédures liées au signalement régulièrement « à froid », ou après des dysfonctionnements repérés
- **se doter d'outils locaux d'observation**
- confier à l'ONED l'animation d'un **carrefour de recueil de « bonnes pratiques »** permettant les comparaisons et les échanges entre départements

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	2
PREMIER CHAPITRE - LES DEFINITIONS RETENUES PAR LA MISSION	5
1.1 LA DÉFINITION D'UN BON SIGNALLEMENT.....	5
1.2 LA DÉFINITION D'UNE « BONNE PRATIQUE ».....	6
DEUXIEME CHAPITRE - LES BONNES PRATIQUES OBSERVEES SUR LES CIRCUITS DE SIGNALLEMENT.....	7
2.1 LES BONNES PRATIQUES D'ORIENTATION DES « INFORMATIONS » ET DES « SIGNALEMENTS » ENTRE INSTITUTION JUDICIAIRE ET CONSEIL GÉNÉRAL	7
2.1.1 <i>Les conséquences d'une double entrée indifférenciée.....</i>	<i>7</i>
2.1.2 <i>Le choix de critères clairs d'orientation des informations et des signalements.....</i>	<i>8</i>
2.2 L'ORGANISATION DES SERVICES DU CONSEIL GÉNÉRAL PERMETTANT DE RESPECTER CES PRINCIPES D'ORIENTATION.....	10
2.2.1 <i>Plusieurs modèles d'organisation des services du conseil général et du circuit du signalement pour orienter prioritairement les informations vers le département</i>	<i>10</i>
2.2.2 <i>Les principes à respecter, quel que soit le modèle d'organisation retenu</i>	<i>13</i>
2.3 L'HARMONISATION DU RÔLE DES AUTRES ACTEURS PAR LA DÉFINITION DE POLITIQUES NATIONALES	14
2.3.1 <i>La justice.....</i>	<i>15</i>
2.3.2 <i>L'éducation nationale</i>	<i>16</i>
2.3.3 <i>La santé.....</i>	<i>16</i>
2.3.4 <i>La police et la gendarmerie</i>	<i>17</i>
TROISIEME CHAPITRE - LES PRATIQUES RENFORÇANT L'EFFICACITÉ DU DISPOSITIF DE SIGNALLEMENT.....	19
3.1 LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	19
3.1.1 <i>La sensibilisation globale à la protection de l'enfance et au circuit de signalement.....</i>	<i>19</i>
3.1.1.1 <i>La sensibilisation aux risques</i>	<i>19</i>
3.1.1.2 <i>La sensibilisation relative aux circuits de signalement</i>	<i>20</i>
3.1.1.3 <i>Une démarche à renouveler en permanence.....</i>	<i>21</i>
3.1.2 <i>Les actions de repérage.....</i>	<i>22</i>
3.1.2.1 <i>Le repérage dans les institutions ou par les professionnels.....</i>	<i>22</i>
3.1.2.2 <i>Les différents outils permettant de conforter la méthode de repérage.....</i>	<i>24</i>
3.1.3 <i>Le dispositif de recueil des informations par le conseil général</i>	<i>24</i>
3.1.3.1 <i>Les points d'entrée des informations signalantes.....</i>	<i>25</i>
3.1.3.2 <i>Les outils de recueil d'information</i>	<i>25</i>
3.1.4 <i>L'évaluation des informations signalantes.....</i>	<i>26</i>
3.1.4.1 <i>Méthodologie des évaluations</i>	<i>26</i>
3.1.4.2 <i>Les outils d'évaluation.....</i>	<i>29</i>
3.1.5 <i>L'acte de signalement.....</i>	<i>30</i>
3.1.5.1 <i>L'orientation de la situation</i>	<i>31</i>
3.1.5.2 <i>La rédaction des rapports.....</i>	<i>31</i>
3.1.5.3 <i>L'information des familles.....</i>	<i>32</i>
3.2 LA FORMATION ET LA CONNAISSANCE.....	32
3.2.1 <i>La formation des professionnels.....</i>	<i>32</i>
3.2.2 <i>L'analyse et l'observation.....</i>	<i>34</i>
3.2.2.1 <i>Une observation régulière des pratiques</i>	<i>34</i>
3.2.2.2 <i>La production de statistiques sur les informations signalantes et les signalements.....</i>	<i>35</i>
CONCLUSION	38
LES FICHES DE BONNES PRATIQUES	39
SOMMAIRE DES FICHES.....	41
ANNEXES	169

INTRODUCTION

La présente mission confiée à l'inspection générale des affaires sociales par lettre de mission en date du 4 novembre 2005, signée du ministre de la santé et des solidarités et du ministre délégué à la sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille, a pour objet de recenser et analyser les meilleures pratiques de recueil et de traitement des informations préoccupantes et des signalements, concernant la situation d'enfants en risque ou en danger.

La mission a dans un premier temps entrepris de contacter, au niveau national, l'ensemble des interlocuteurs à même de l'orienter dans la définition de la notion de « bonne pratique » et dans la recherche des départements susceptibles d'en illustrer la mise en œuvre. A ce titre, les administrations centrales des ministères des affaires sociales, de la justice, de l'éducation nationale, de l'intérieur, de la défense, ainsi que l'observatoire national de l'enfance en danger, l'observatoire national de l'action sociale décentralisée, le service national téléphonique enfance maltraitée, la défenseure des enfants, l'assemblée des départements de France et l'ordre national des médecins ont été consultés.

Dans un deuxième temps, la mission a conduit ses investigations dans les départements cités le plus souvent comme mettant en œuvre, à un titre ou un autre, des pratiques pouvant être considérées comme efficaces ou exemplaires. Elle a procédé à une comparaison des dispositifs de protection de l'enfance, de l'organisation institutionnelle des services sociaux et des partenariats noués notamment avec l'autorité judiciaire, afin de replacer dans leur contexte les bonnes pratiques repérées. Ces dernières ont fait l'objet d'analyses particulières, visant à apprécier leur apport réel. La mission s'est ainsi rendue dans quatorze départements¹ suffisamment divers quant à leurs caractéristiques géographiques, sociales et d'organisation. Ceux-ci ne sauraient cependant constituer un échantillon représentatif de la diversité des pratiques : de ce point de vue, les départements visités sont évidemment parmi ceux qui, à des titres particuliers ont mis en œuvre des politiques positives de traitement des informations relatives à des enfants en risque ou en danger. Les « mauvaises pratiques » ont donc échappé à la mission, dont l'objet était de mettre en valeur les aspects les plus efficaces des dispositifs en vigueur et de constituer ainsi un référentiel implicite qui pourrait faire ultérieurement l'objet d'une mutualisation entre départements. Mais la mission ne peut, à l'inverse, prétendre qu'il n'existe pas, dans des départements non visités, des pratiques équivalentes ou même meilleures que celles ici répertoriées et analysées.

La mission a complété ses investigations par un déplacement au Canada (Québec et Ontario) et un entretien avec le délégué général aux droits de l'enfant de la communauté française de Belgique.

Le présent rapport de synthèse consigne les enseignements généraux que la mission retire de ses investigations et ses principales recommandations. Les « bonnes pratiques » repérées et étudiées sont présentées et classées par thème en annexe sous forme de fiches standardisées.

Sur le fond et conformément à la lettre de mission, le champ d'investigation a été borné en amont par le repérage des situations de risque ou de danger et en aval par la réception de

¹ Calvados, Côte d'or, Deux-Sèvres, Doubs, Gard, Hauts-de-Seine, Isère, Meurthe-et-Moselle, Nord, Paris, Rhône, Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne

l'information par une institution compétente pour y donner une suite adaptée. La mission a clairement écarté de son champ les procédures d'évaluation des situations d'enfants victimes, menées notamment dans le cadre d'unités médico-judiciaires et qui peuvent déboucher sur un signalement². Enfin, la mission a évidemment tenu compte du contexte récent de réflexion, particulièrement riche sur le sujet de la protection de l'enfance³.

La terminologie utilisée par les interlocuteurs de la mission est très diverse. Pour les besoins de la rédaction du présent rapport et en s'appuyant notamment sur les considérations de l'ONED dans son premier rapport d'activité, il a paru utile de rappeler la définition acceptée de quelques termes :

- « *information signalante* », « *information préoccupante* » ou simplement « *information* » : élément d'information de source unique ou constitué après recoupements de sources diverses, permettant de supposer que l'enfant a besoin d'une aide ; les sources peuvent en être multiples (SNATEM, particulier, famille, association, services sociaux, éducatifs, médicaux, de police...); le destinataire peut être le conseil général ou l'institution judiciaire, selon les circuits de transmission mis en place ; une information donne lieu à une évaluation de la situation ;
- « *signalement* » : acte professionnel écrit présentant, après évaluation, la situation d'un enfant en danger et adressé à l'autorité judiciaire.

Pour caractériser la situation de l'enfant, les termes les plus divers peuvent être employés, appuyés ou non sur une référence juridique. Ces termes sont particulièrement importants dans la mesure où ils peuvent servir à la définition de circuits distincts de transmission des « informations » et des « signalements » :

- « *enfant en danger* » : au sens de l'article 375 du code civil, il s'agit de l'enfant dont « la santé, la sécurité ou la moralité sont en danger, ou dont les conditions d'éducation sont gravement compromises » ; pour l'ODAS, il s'agit à la fois des « *enfants maltraités* » (loi du 10 juillet 1989) et des « enfants en risque » ; pour l'ONED, il s'agit des enfants bénéficiant de mesures d'assistance éducative, de protection administrative et/ou des « enfants maltraités » ;
- « *enfant maltraité* » (loi du 10 juillet 1989) : enfant victime de mauvais traitements physiques, voire de violences ou abus sexuels, de violences psychologiques ; les faits sont en principe de nature pénale ; ils peuvent être commis au sein ou hors de la famille .
- « *enfant en risque* » : selon l'ODAS, il s'agit d'un enfant qui, sans être maltraité, connaît des conditions d'existence susceptibles de compromettre sa santé, sa moralité, sa sécurité, son éducation ou son entretien ;

² Circulaire du ministère de la justice du 2 mai 2005 concernant l'amélioration du traitement judiciaire des procédures relatives aux infractions de nature sexuelle

³ Rapports parus en 2005 : rapport du groupe de travail sur l'amélioration de la procédure de signalement de l'enfance en danger, présidé par M. NOGRIX ; premier rapport de l'ONED ; rapport de la mission d'information sur la famille et les droits de l'enfant, Mme PECRESSE ; rapport du groupe de travail présidé par M. de BROISSIA ; rapport du groupe de travail sur la sécurité des mineurs présidé par Mme HERMANGE et M. RUDOLPH

L'acception retenue par la mission de la notion « d'enfant en danger » au point 2.1.1 diffère de celle retenue par l'ONED et l'ODAS, car sa finalité n'est pas statistique mais opérationnelle et vise à établir un critère clair d'orientation des signalements et des informations signalantes.

Après avoir posé les définitions des notions de « bon signalement » et de « bonnes pratiques » (partie I), le présent rapport traitera du circuit permettant d'adresser les « informations » et les « signalements » (partie II). Quant aux pratiques garantissant l'efficacité du dispositif de signalement (partie III), leur présentation fera l'objet d'une analyse thématique. Seront successivement étudiés la sensibilisation aux risques et aux circuits de signalement, la phase de repérage des situations, les dispositifs d'écoute et de recueil d'informations, l'évaluation, l'acte professionnel de signalement lui-même. De manière plus transversale, les pratiques relatives à la formation des professionnels, à l'analyse et à l'observation des situations seront abordées *in fine*.

PREMIER CHAPITRE - LES DEFINITIONS RETENUES PAR LA MISSION

Les investigations menées dans quatorze départements aux caractéristiques dissemblables ont permis de vérifier la grande hétérogénéité des pratiques mises en œuvre dans le domaine du traitement des informations relatives à des situations d'enfants en risque ou en danger. Quelles que soient ces dissemblances, il ne fait pas de doute cependant que les départements retenus se sont dans l'ensemble saisis très positivement des compétences qui leur ont été confiées par la première loi de décentralisation, il y a plus de vingt ans⁴.

Avant d'apprécier la qualité des pratiques identifiées, la mission s'est interrogée sur les notions mêmes de « bon signalement » et de « bonne pratique ».

1.1 La définition d'un bon signalement

De manière pragmatique et au terme des entretiens menés tant avec des interlocuteurs nationaux qu'au plan local, il est apparu possible de définir les critères d'une détection et d'un traitement efficaces des informations relatives aux situations d'enfants en risque ou en danger. Ceux ci peuvent être rassemblés autour de quatre axes principaux :

- **critère d'exhaustivité du repérage** : un bon dispositif ne devrait pas laisser subsister de faille dans le repérage des situations de risque ou de danger ; l'ensemble des situations devrait pouvoir être mis à jour par un repérage pertinent ; bien entendu de très nombreuses actions participent de la mise en place d'un dépistage efficace : maillage institutionnel suffisamment fin, sensibilisation collective à la protection de l'enfance, partenaires formés ou informés, partage des informations recueillies...
- **critère de complétude et de qualité des informations** : la situation doit être correctement évaluée avant que l'orientation ne soit décidée ; une approche pluri-institutionnelle, pluri-professionnelle, et des outils pertinents d'évaluation des situations doivent permettre la transmission des informations nécessaires à l'institution, administrative ou judiciaire, compétente pour y donner suite ; à l'inverse la transmission d'informations incomplètes, inexactes ou insuffisamment étayées ne peut conduire qu'à des retards de procédure ou des demandes de compléments ;
- **critère de rapidité de la transmission** : une transmission rapide des informations est évidemment de nature à éviter une éventuelle dégradation des situations ; cet objectif pourra d'autant mieux être atteint que le circuit de transmission des informations sera sécurisé et reposera sur des procédures institutionnelles validées, établies de manière claire, connues et acceptées par les professionnels ;
- **critère de bonne transmission des informations** : l'information doit aboutir à l'institution à même d'y donner la suite la mieux adaptée ; les critères d'adressage soit au conseil général soit à l'institution judiciaire doivent être clairs, définis en commun,

⁴ Pour une appréciation plus contrastée, voir les rapports de contrôle de l'IGAS relatifs aux dispositifs d'aide sociale à l'enfance ; douze départements ont fait l'objet d'un contrôle depuis 1998

pratiqués par les professionnels. A l'inverse, la « judiciarisation » excessive, dictée souvent par des motifs de précaution infondés, conduit à la communication désordonnée et parfois pléthorique d'informations insuffisamment étayées.

Au total, dans le présent rapport, la qualité d'un dispositif de signalement de situations d'enfants en risque ou en danger sera identifiée d'abord par un repérage efficace des situations, ensuite par leur évaluation pertinente, enfin par une transmission rapide et sécurisée des informations à l'institution à même d'y réserver la meilleure suite.

1.2 La définition d'une « bonne pratique »

La notion même de bonne pratique est relative. La mission a pu relever la diversité des organisations institutionnelles retenues par les conseils généraux dans le domaine social, qui va de la centralisation à la déconcentration complète de la prise de décision et d'un dispositif cloisonné entre services (aide sociale à l'enfance, protection maternelle et infantile, services sociaux polyvalents) à des unités territoriales intégrant fonctionnellement les différents services. Les pratiques mises en œuvre sont évidemment liées à l'organisation adoptée, mais aussi au contexte géographique ou social du département, ou encore à la nature des partenariats qui ont pu y être établis. Telle « bonne pratique » relevée ici sera moins efficace ailleurs, car moins adaptée aux circonstances locales.

Ces réserves faites, il a semblé néanmoins possible à la mission d'identifier des « bonnes pratiques », répondant à trois critères de définition :

- **critère d'efficacité** : une « bonne pratique » est d'abord celle qui concourt, à un titre ou un autre à l'atteinte des objectifs énoncés, conduisant à un « bon signalement » ;
- **critère de transposabilité** : une « bonne pratique » est une pratique a priori susceptible d'être adoptée dans l'ensemble des départements, sous la réserve faite supra ;
- enfin une « bonne pratique » ne résulte pas seulement d'une habitude mais d'une réflexion préalable ; elle a fait l'objet d'une **formalisation**, et est, en conséquence, transparente et expertisable dans sa méthode et ses effets.

DEUXIEME CHAPITRE - LES BONNES PRATIQUES OBSERVEES SUR LES CIRCUITS DE SIGNALEMENT

2.1 Les bonnes pratiques d'orientation des « informations » et des « signalements » entre institution judiciaire et conseil général

2.1.1 *Les conséquences d'une double entrée indifférenciée*

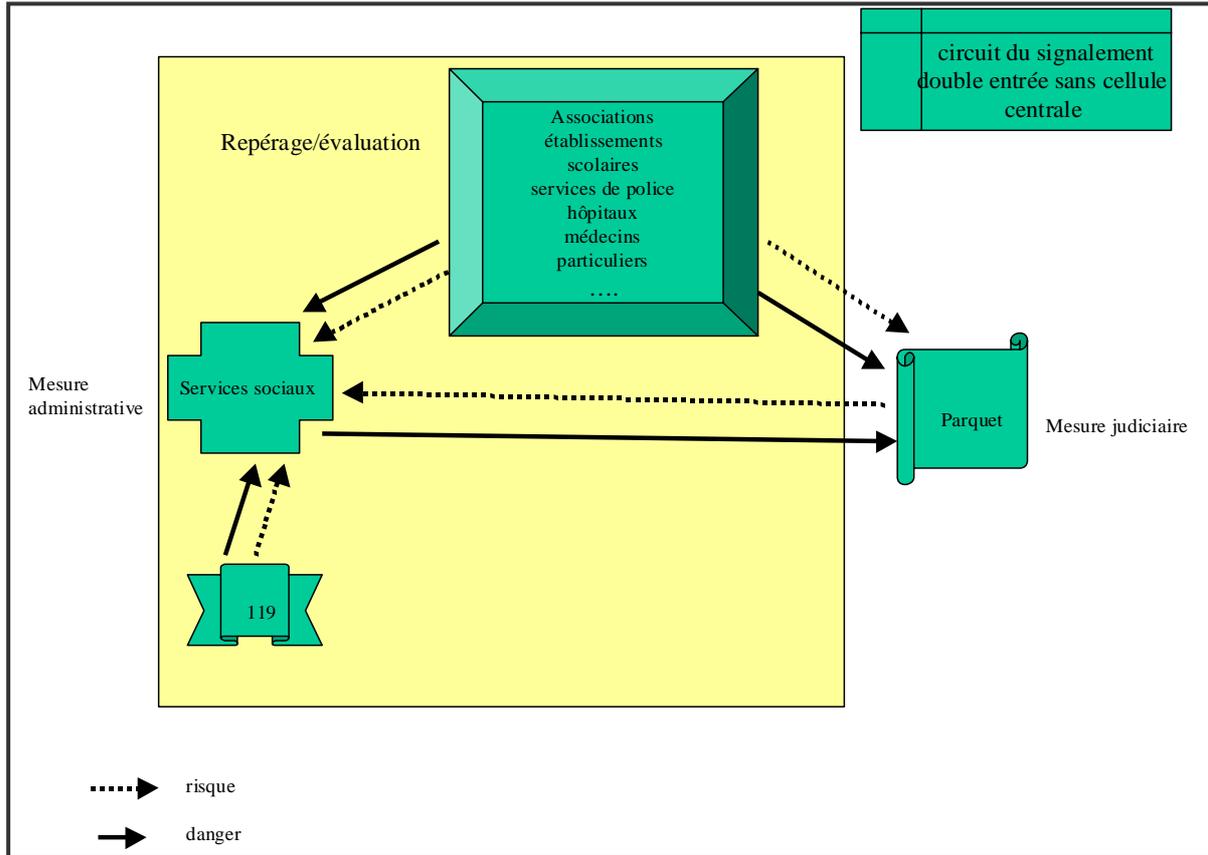
De manière minoritaire dans l'échantillon de départements visités par la mission, mais sans doute de manière beaucoup plus large sur le territoire national, prévaut un *circuit de transmission des signalements et informations, indifférencié entre le conseil général et l'institution judiciaire*.

Ce modèle d'orientation de l'information peut être ainsi présenté : les services à l'origine du signalement ou de l'information l'adressent de manière indifférenciée au conseil général ou au parquet, sans qu'il soit tenu compte de la situation de l'enfant, telle qu'elle a pu être évaluée, danger avéré ou simple risque. Des informations sur des situations de risque arrivent ainsi indistinctement au conseil général ou au parquet. Cette situation manifeste l'absence de réflexion ou d'accord sur un circuit de transmission des informations basé sur un critère clair et partagé et présente des inconvénients certains :

- elle conduit à des retards et des confusions, les informations adressées au parquet étant difficilement exploitables et donc renvoyées au conseil général pour complément d'investigation ;
- elle ignore que l'appréciation de la capacité des familles à accepter une aide nécessite une évaluation sociale spécifique, dont les services du conseil général sont les garants.

Certains départements (notamment Paris – cf. fiche n° 1) ont néanmoins cherché à organiser efficacement le circuit des signalements émanant des services du conseil général en mettant en place une cellule spécialisée centralisant les informations et en garantissant un traitement homogène. Le champ de compétence de cette cellule, limité aux seuls services du conseil général, ne permet pas d'éviter les inconvénients mentionnés supra.

Ces éléments conduisent à préférer les dispositifs permettant que le conseil général soit prioritairement destinataire des informations signalantes, quelle qu'en soit l'origine.



2.1.2 Le choix de critères clairs d'orientation des informations et des signalements.

Plusieurs départements ont su, dans le cadre de protocoles, arrêter des critères clairs d'orientation des informations et des signalements, base de réflexion utile en vue d'une éventuelle généralisation législative.

Pour ce faire, un partenariat au plus haut niveau est assuré entre le conseil général d'une part, et d'autre part l'institution judiciaire et l'ensemble des institutions susceptibles de repérer des situations d'enfants en risque ou en danger, et de participer à leur évaluation ; ce partenariat vise à acter le principe d'une centralisation des « informations » au conseil général et organise les modalités du travail commun.

En pratique, dans les départements visités par la mission, la distinction la plus courante est faite entre « enfants en danger » et « enfants en risque ». Cette distinction conduit le plus souvent à séparer le « signalement » direct au parquet (pour les situations de danger) et « l'information signalante » (pour les situations de risque) adressée aux services du conseil général. Certains protocoles départementaux identifient cependant « l'enfant en péril », pour réserver à ces seules situations le signalement direct au parquet.

La terminologie d'« enfant en danger » ainsi identifiée est distincte de celle utilisée tant par l'ONED que par l'ODAS, à des fins statistiques (cf. supra encadré p 4). Elle recouvre deux notions :

- le danger avéré et évident, qui recouvre notamment la maltraitance et suppose une mise à l'abri immédiate de l'enfant ;

- les situations de collaboration difficile ou impossible avec la famille, qui imposent le recours à l'institution judiciaire.

Afin de stabiliser ces définitions et les procédures d'orientation des informations, des protocoles bi ou multilatéraux sont conclus, protocoles généraux relatifs aux procédures de signalement (Meurthe et Moselle, Deux-Sèvres – cf. fiche n° 2- , Doubs – cf. fiche n° 3-), ou plus simplement avec l'institution judiciaire, ou l'inspection d'académie (Calvados, Nord – cf. fiche n° 4-, Seine-Saint-Denis...), beaucoup plus rarement avec l'ordre départemental des médecins (Doubs – cf. fiche n° 5 -) .

Afin de généraliser ces bonnes pratiques qui reposent sur des collaborations locales ou des initiatives personnelles, mais peuvent se heurter à des oppositions ou des mises en œuvre délicates, la mission préconise qu'un texte fixe **des principes d'orientation** en distinguant les informations signalantes et les signalements.

La mission, rejoignant les préconisations de plusieurs rapports récents propose qu'un texte de niveau législatif pose le principe d'une transmission de toutes les « informations signalantes » au conseil général, responsable et garant d'une évaluation de la situation. Les « signalements » seraient pour leur part adressés directement à l'institution judiciaire.

Recommandations

Les critères déterminant l'entrée par l'une ou l'autre institution doivent relever d'une définition légale. A l'examen des pratiques locales les plus consensuelles et au regard des textes d'ores et déjà en vigueur, les « signalements » adressés directement à l'institution judiciaire pourraient être définis à l'aide de trois critères alternatifs :

- nécessité de protection immédiate (maltraitance grave, abus sexuel...) n'offrant pas la possibilité d'une évaluation de la situation (en raison de l'urgence ou des conditions de mise en œuvre d'une procédure pénale) ;
- impossibilité d'évaluer une « information », du fait par exemple du refus de réponse ou de coopération de la famille ;
- impossibilité de travailler avec la famille après évaluation de « l'information ».

Bien entendu, l'institution destinataire initial de l'information ou du signalement ne sera pas nécessairement celle qui devra assurer la prise en charge du mineur. Ces critères constituent pour la mission des critères d'orientation des procédures.

Au sens de la mission, il s'agit donc de clarifier de manière fondamentale l'orientation des « informations préoccupantes » et des « signalements » en définissant ce dernier terme à l'aide de critères exclusifs. La compétence de l'institution judiciaire serait donc clairement préservée, mais encadrée, et celle des services du conseil général fortement accrue, sans qu'il soit question de leur confier une responsabilité complète.

2.2 L'organisation des services du conseil général permettant de respecter ces principes d'orientation

2.2.1 *Plusieurs modèles d'organisation des services du conseil général et du circuit du signalement pour orienter prioritairement les informations vers le département*

Deux modèles d'organisation ont été principalement analysés par la mission.

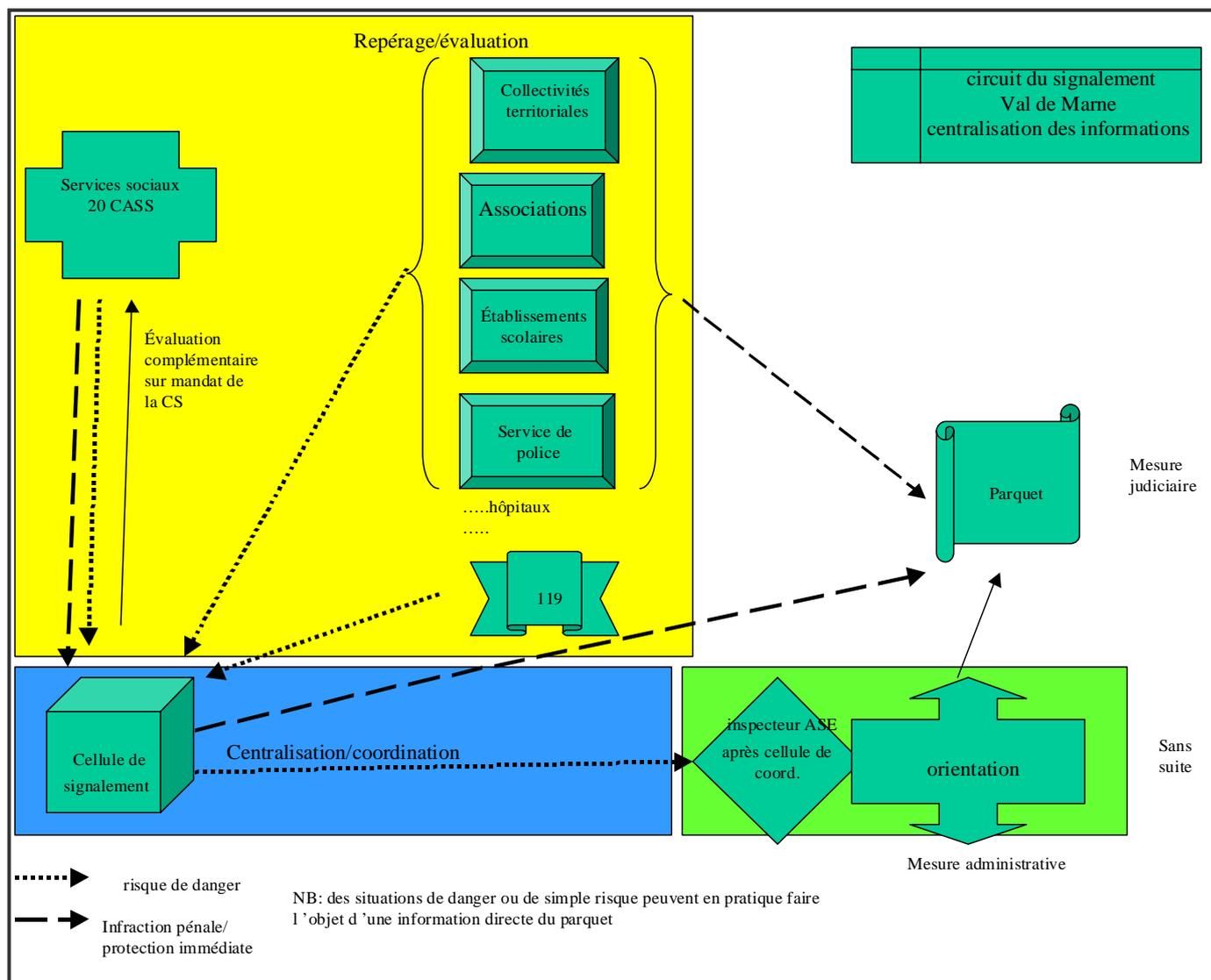
- **Dans le premier modèle**, les informations sont centralisées, dans le cadre d'un circuit unique aboutissant à une « cellule de signalement ».

Cette organisation a en particulier pour objectif d'assurer plus de cohérence aux modalités de traitement des informations signalantes, de donner aux partenaires du conseil général un interlocuteur unique, garantissant ainsi une lisibilité accrue du dispositif et enfin de sécuriser davantage l'acheminement de l'information. La « cellule de signalement » n'est pas forcément le point d'entrée unique des informations, mais celles-ci y convergent forcément. Elle met en œuvre un soutien méthodologique au signalement sous forme de conseils à la demande ou de formations organisées. Elle est toujours correspondante locale du SNATEM. Elle permet de mettre en place un observatoire départemental, exploitant les informations ainsi centralisées.

Ce socle de compétences apparaît commun à la plupart de ces dispositifs, bien que pratiqué de manière hétérogène.

Mais selon les départements, la cellule peut disposer de compétences complémentaires. Le Val-de-Marne (cf. fiche n° 6) a ainsi attribué à sa cellule départementale des compétences fortes ; une commission de coordination, dont la cellule assure l'animation, suit la procédure locale d'évaluation, assure le respect des délais et valide la méthode et le contenu des évaluations (en demandant le cas échéant des compléments d'information) ; les inspecteurs de l'aide sociale à l'enfance restent responsables de l'orientation. La cellule apparaît donc comme une véritable « garante » des diligences effectuées. Par ailleurs, elle est sensée informer des suites données les professionnels qui ont signalé la situation.

Dans le même esprit, la cellule spécialisée mise en place depuis 2002 dans le Calvados dispose de compétences identiques, mais son responsable décide en outre directement et personnellement de l'orientation de la procédure (classement, suivi social en circonscription, transfert à l'inspecteur ASE pour mesure administrative ou signalement judiciaire).

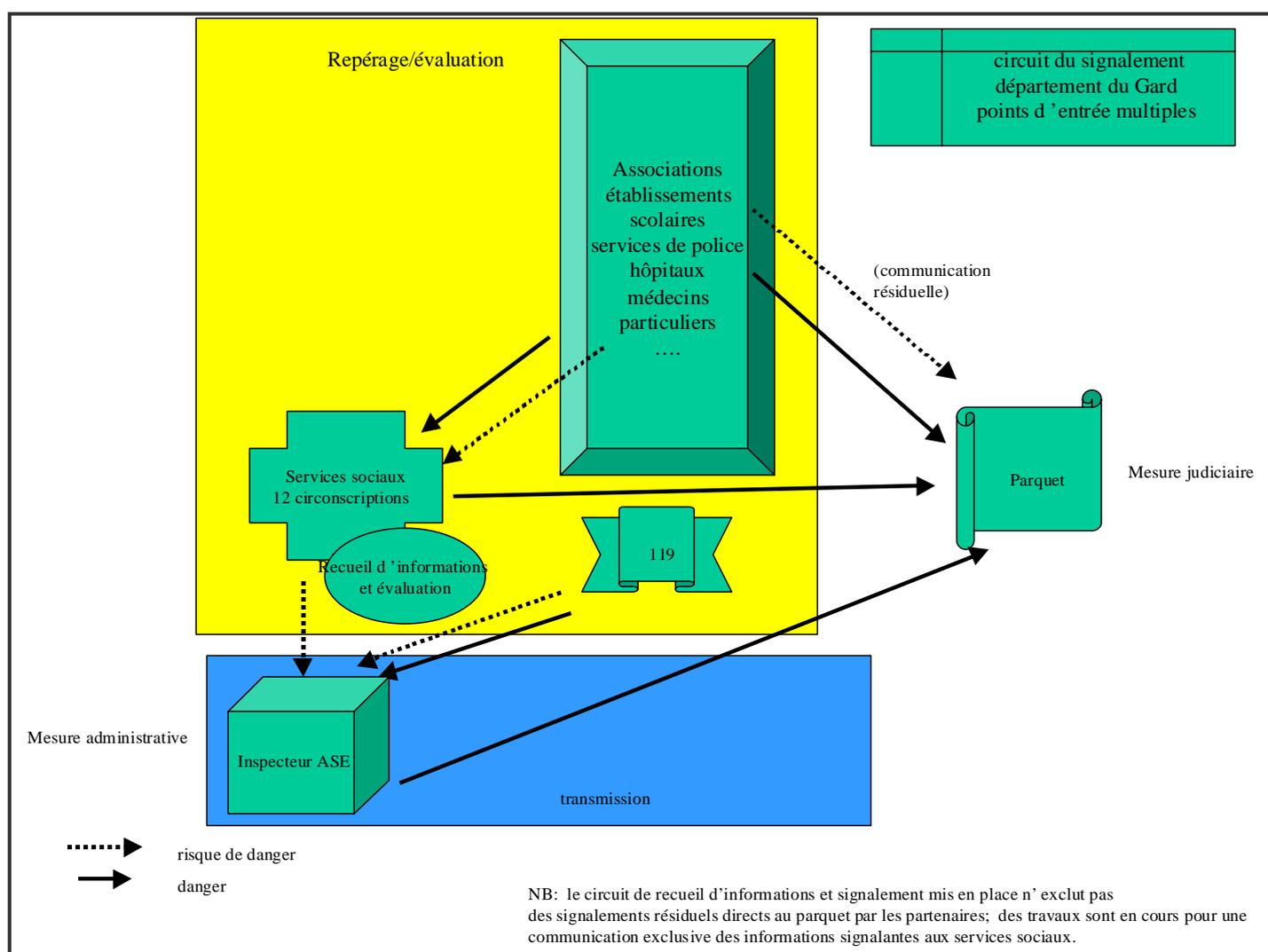


La Meurthe-et-Moselle dispose également d'une cellule centrale de signalement (« cellule enfance maltraitée accueil » créée en 1997), dont les compétences sont moins complètes, mais la vocation à centraliser les informations identique. Les informations adressées aux territoires d'action sociale ne « remontent » toutefois pas à la cellule et ne bénéficient donc pas du suivi appliqué aux informations qui y sont directement parvenues. Au demeurant, la réflexion engagée dans ce département pourrait effectivement conduire à établir une centralisation pour toutes les informations, y compris celles connues d'abord au niveau territorial. Néanmoins, la vocation de la cellule départementale ne semble pas devoir dépasser le traitement d'informations, les unités territoriales restant seules responsables et compétentes pour l'évaluation des situations.

La Seine-et-Marne (cf. fiche n° 7) a, quant à elle, mis en place une centralisation de toutes les informations au niveau de sa cellule de signalement (dite « mission de prévention »), mais les unités territoriales d'action sociale restent responsables des délais et diligences d'évaluation des situations.

- **Un deuxième modèle d'organisation** relevé par la mission autorise l'entrée multiple des informations par les unités territoriales, seules responsables du processus d'évaluation et n'opère, le cas échéant, une centralisation a posteriori des informations qu'à des fins statistiques ; néanmoins les services du conseil général, quelle que soit l'organisation territoriale, sont bien les destinataires a priori uniques des informations relatives aux enfants en risque.

La mobilisation forte des services du conseil général du Gard (cf. fiche n° 8), la mise en place de procédures rigoureuses de recueil, d'évaluation et d'orientation des informations, la politique de partenariat active menée, principalement au niveau territorial, ont conduit à une « centralisation » naturelle des informations vers les services du conseil général. Sensibilisation, information et formation récurrente des personnels, outils d'évaluation harmonisés et suffisamment directifs, politique d'animation territoriale dynamique sont les conditions de réussite d'un tel modèle, fortement responsabilisant pour les services. Le Nord et l'Isère ont mis en place des dispositifs similaires.



C'est un modèle à « garants multiples », par opposition au « garant unique » que constituerait la cellule départementale de signalement analysée supra.

Au demeurant, ces dispositifs à « entrée multiple » de l'information tolèrent la présence d'une « cellule départementale », dont le rôle est alors réduit, selon les contextes locaux, à celui de correspondant du SNATEM, à de l'appui méthodologique et à la tenue d'un observatoire des signalements et informations préoccupantes.

2.2.2 Les principes à respecter, quel que soit le modèle d'organisation retenu

Les deux modèles d'organisation conduisant à une entrée des informations par les services du conseil général, à un niveau central (cellule de signalement) ou territorialisé ne fonctionnent en toute hypothèse qu'à condition que soit respectés les principes suivants .

- *Sur le terrain, un travail de connaissance et de reconnaissance entre professionnels appartenant à différentes institutions doit être entrepris et constamment entretenu ; il peut prendre la forme de formations communes, de réunions d'information sur les procédures, d'actions de sensibilisation sur l'enfance en danger, de l'invitation à des évaluations partenariales de certaines situations, de la participation conjointe à des réunions de synthèse ou d'orientation. Des collaborations institutionnelles permanentes peuvent être instaurées, comme en Isère (cf. fiche n° 9), où l'ensemble des partenaires ont constitué un cadre pérenne, le « comité enfance en danger Isère ». L'ensemble de ces procédures et collaborations sont le plus souvent définies dans le cadre de protocoles inter institutionnels, au périmètre plus ou moins large selon la nature et la qualité des relations tissées localement*
- *Au sein même des services du conseil général, il convient de veiller à la sensibilisation et l'implication de l'ensemble des services sociaux dans les phases de repérage et d'évaluation des situations ; ce sont les services de protection maternelle infantile et les services polyvalents qui repèrent nombre de situations et les évaluent ; leur vigilance et leur implication en matière de protection de l'enfance en danger doit être maintenue ; par ailleurs, il paraît naturel que l'aide sociale à l'enfance soit maître de l'orientation, une fois l'évaluation faite⁵ ; ce service n'est que très rarement impliqué en amont. On notera que, parmi les services rencontrés par la mission, seuls ceux de Seine-et-Marne ont clairement formalisé un circuit de transmission des informations relatives à des maltraitances institutionnelles (cf. fiche n° 10), même si ce thème est mieux identifié que par le passé.*
- *Quelle que soit l'organisation institutionnelle retenue, il paraît très utile d'offrir un point d'information unique (numéro vert, cellule de signalement ou simple cellule d'orientation, personne référente identifiée, garde tenue en permanence ...) pour répondre aux situations d'urgence, pour rappeler méthode et circuit du signalement, renvoyer à une documentation existante, adresser à un service de terrain, apporter un premier conseil aux professionnels confrontés à une situation préoccupante.*

⁵ La mission note toutefois que dans certains départements, les inspecteurs de l'aide sociale à l'enfance ne décident pas des orientations

- Enfin le rôle des « cellules de signalement », là où elles existent, exclut toujours toute intervention dans l'évaluation des situations elles mêmes, compétence systématiquement et justement renvoyée aux professionnels de « terrain ».

Recommandations

Quelle que soit l'organisation institutionnelle départementale, un certain nombre de préconisations de fonctionnement doivent être respectées :

- définition dans le cadre de protocoles inter-institutionnels, de procédures de collaboration étroite entre professionnels partenaires de la politique de protection de l'enfance ;
- sensibilisation et implication de l'ensemble des services sociaux du département dans les phases de repérage et d'évaluation des situations, sans omettre les maltraitances institutionnelles ;
- offre d'un point d'information unique (numéro vert, cellule de signalement ou simple cellule d'orientation, personne référente identifiée, permanence ...) pour répondre aux situations d'urgence ;
- rôle clairement défini des « cellules de signalement » excluant toujours l'évaluation directe des situations.

2.3 L'harmonisation du rôle des autres acteurs par la définition de politiques nationales

Les rencontres avec les instances nationales et les déplacements effectués par la mission de l'IGAS sur le terrain ont été l'occasion de constater qu'en matière de signalement, les conceptions et les pratiques des partenaires des conseils généraux étaient aussi hétérogènes que celles des conseils généraux eux-mêmes.

Au sein de la même institution, la détermination et la capacité des acteurs locaux à s'impliquer dans les démarches de rationalisation du circuit de signalement varient d'ailleurs très sensiblement d'un département à l'autre.

De fait, la multiplicité des options offertes par les textes pour organiser localement la politique de signalement n'a pas été suffisamment palliée par la définition de politiques nationales, claires, lisibles et susceptibles d'accompagner des évolutions qui se dessinaient dans certains départements en faveur d'une centralisation des informations au conseil général. Chacun reste libre d'agir, de ne pas agir et des modalités de son action. La légitimité des acteurs sur le terrain dépend davantage de leur engagement que d'instructions formalisées.

Certes, la circulaire du 10 janvier 2001⁶ relative à la protection de l'enfance avait préconisé que le circuit de l'information transite par le conseil général et fixé des critères restrictifs aux signalements directs à l'autorité judiciaire ; malgré son caractère interministériel, elle a été relativement peu suivie.

Les modifications législatives préconisées par la mission (cf. supra 2.1.2), si elles sont retenues, faciliteront cette mise en cohérence au sein et entre les institutions, mais ne

⁶ Circulaire interministérielle n° 2001/152 du 10 janvier 2001 relative à la protection de l'enfance.

dispenseront pas les principaux acteurs du signalement d'une clarification de leurs politiques et de leurs pratiques pour faciliter le travail de leurs services et garantir, in fine, l'efficacité des circuits de signalement.

2.3.1 La justice

Dans certains départements visités par la mission, le parquet a joué un rôle actif dans la redéfinition des circuits et des principes du signalement. Cette intervention s'est déroulée selon deux modalités :

- un traitement des signalements privilégiant le renvoi systématique vers le conseil général de tous ceux qui n'étaient pas préalablement évalués de manière suffisante⁷,
- une demande de clarification aboutissant à la signature de protocoles avec les conseils généraux. L'action du parquet de Niort est à cet égard assez exemplaire (cf fiche n° 2).

Ces pratiques locales sont loin d'être systématiques, ne reposent sur aucune instruction particulière et paraissent fortement dépendre des convictions et personnalités de ceux qui les mettent en œuvre.

Les magistrats du parquet rencontrés ou contactés par la mission partagent pourtant majoritairement l'idée qu'il faut « désengorger » le circuit judiciaire, exiger une qualité suffisante des évaluations préalablement à toute orientation et privilégier les dispositifs permettant d'assurer en priorité une prise en charge administrative des situations.

Mais, comme le souligne le premier rapport de l'ONED, des divergences apparaissent quant aux critères et modalités de mise en œuvre de ce principe. Ces divergences portent notamment sur le contour et l'utilisation des notions d'urgence, de non-collaboration des parents ou d'infractions pénales intra-familiales qui, seules ou combinées, justifient selon eux d'une orientation judiciaire. Elle portent aussi sur le traitement des informations mal orientées qui, dans certains départements, sont transmises au conseil général pour attribution, avec parfois l'intégralité du dossier et sans exigence de retour d'informations, alors qu'elles font l'objet, dans d'autres départements, d'une demande d'information qui place nombre de conseils généraux dans la posture contestée d'avoir à agir « sous mandat judiciaire ».

Ces divergences ne se résoudront pas toutes par une éventuelle redéfinition des compétences légales. Pour les parquets, le travail d'harmonisation attendu est d'autant plus nécessaire que la rotation rapide des magistrats sur les postes au sein des « sections mineurs » fragilise les équilibres difficilement obtenus.

Enfin, la mission souhaite réaffirmer, à l'instar de nombreux autres rapports, la nécessité d'instaurer des modalités de coordination entre les juges des enfants d'une même juridiction ou d'un même département. Elles sont seules susceptibles de permettre l'harmonisation de leurs pratiques dans le respect de leur indépendance.

⁷ Comme ce fut le cas de certains tribunaux du département du Nord pour des signalements provenant directement des services de l'éducation nationale.

2.3.2 *L'éducation nationale*

A l'origine d'une part importante des informations signalantes et des signalements, les services de l'éducation nationale connaissent une situation très contrastée. Certains services et certaines académies sont particulièrement impliqués dans les politiques partenariales, travaillent en lien étroit avec les services du conseil général et s'attachent à ce que l'information transite par ces derniers ; d'autres sollicitent directement la justice pour toute information sur un enfant en risque, même non évaluée et non vérifiée ; entre ces deux positions, toutes les configurations sont possibles.

Localement, les pratiques diffèrent souvent selon que l'établissement est ou non doté d'un service social scolaire. La couverture systématique des établissements du secondaire par des professionnels de l'action sociale relevant de l'éducation nationale permet, lorsque les moyens l'autorisent, une articulation efficace avec les services du conseil général pour l'exercice des missions de prévention et de protection ; la proximité professionnelle a pour effet de réduire les distances entre les institutions. Dans le primaire en revanche, l'absence de service social scolaire conduit le plus souvent les personnels à assumer leur responsabilité en signalant directement la situation de tous les enfants à l'autorité judiciaire. Dans de très rare cas, cette absence est compensée par le choix de certaines collectivités qui ont maintenu un service social équivalent dans l'enseignement public primaire (cf. fiche n° 13).

Ces difficultés structurelles se doublent d'une certaine incohérence des politiques nationales. Malgré la circulaire interministérielle du 10 janvier 2001, l'action des services de l'éducation nationale reste très fortement marquée par les circulaires de 1997⁸ qui incitent à saisir directement les autorités judiciaires.

L'évolution qui s'est engagée depuis cette date et à laquelle les services participent souvent sur le terrain n'a pas été relayée. Ainsi la réforme de la politique de lutte contre l'absentéisme scolaire prévue par le décret du 10 février 2004 et déclinée dans la circulaire du 19 février 2004 ne mentionne pas comment articuler les interventions spécifiques destinées à rétablir l'assiduité d'un enfant avec celles, plus générales, visant à le protéger lorsque l'absentéisme n'est qu'une manifestation de la situation de danger qu'il connaît.

Dans ce contexte, la mise en œuvre d'une politique départementale impliquant l'ensemble des personnels au-delà du service social scolaire nécessite, comme dans le Nord (cf. fiche n° 4), le Doubs (cf. fiche n° 12) ou les Deux-Sèvres, un accompagnement soutenu et ne peut s'envisager sans l'engagement de l'inspection académique au plus haut niveau.

2.3.3 *La santé*

Les professionnels de santé sont placés en première ligne pour détecter des situations préoccupantes. Les médecins libéraux, dans le cadre du code de déontologie et de la loi du 2 janvier 2004, disposent, sur le site national de l'ordre des médecins, de l'ensemble des informations dont ils ont besoin pour remplir cette mission, et en particulier une fiche type de signalement qui ignore très largement la place et le rôle des conseils généraux. Sur le terrain, l'implication des médecins libéraux est variable et rendrait nécessaires des orientations plus fortes de leurs instances nationales et départementales. Il conviendrait notamment que le

⁸ Circulaires n° 97-119 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des élèves et n° 97-175 portant instructions relatives aux violences sexuelles.

conseil national de l'ordre des médecins, en liaison étroite avec les conseils départementaux de l'ordre, engage un réel travail de partenariat avec l'Assemblée des Départements de France pour mieux orienter le circuit de signalement des médecins.

Les professionnels de santé qui exercent dans le cadre hospitalier sont plus ou moins sensibilisés à ces questions. Le plan « périnatalité » comporte plusieurs préconisations visant, à l'intérieur d'un objectif plus global de diminution de la mortalité et de la morbidité maternelle et infantile, à promouvoir le repérage des situations comportant des risques dans la relation parent-enfant. Ces orientations ne permettent pas d'indiquer clairement la nécessité de travailler avec le conseil général, même si, localement, des expériences intéressantes sont menées en ce sens. La diffusion d'une circulaire de la direction des hôpitaux et de l'organisation des soins pourrait avoir pour objet de donner des orientations précises sur les modalités pratiques de signalement prenant en compte la mission de l'ensemble des partenaires et en particulier celle des conseils généraux.

2.3.4 La police et la gendarmerie

Les forces de l'ordre sont à l'origine d'une très faible part des informations signalantes portées à la connaissance des conseils généraux. Les informations sont en général directement transmises au parquet. La communication d'informations aux services du conseil général ne s'opère spontanément que dans les rares cas actuels de présence d'un travail social dans les commissariats ou les groupements ou brigades de gendarmerie (cf. fiche n° 14)⁹.

L'évaluation de l'expérimentation conduite par la gendarmerie est positive, puisqu'elle montre que l'intervention du travailleur social a permis de formaliser une fonction d'écoute et de conseil qui ne relève pas de la compétence première des unités de terrain. Le relais a pu être correctement établi avec les services sociaux de droit commun, à la satisfaction de ces services et des usagers. Cette évaluation relève en outre les conditions requises pour assurer le succès du dispositif : qualité du partenariat, engagement des acteurs sur la base d'un diagnostic partagé, mais également qualités personnelles et professionnelles du travailleur social, qui doit savoir imposer sa fonction. Une autre condition réside dans la définition d'un cadre clair de travail pour ce travailleur social qui garantisse l'indépendance de son évaluation et la confidentialité des informations qu'il obtient lors de ses entretiens.

Si ce dispositif - dont le développement est envisagé¹⁰ - peut effectivement faciliter la transmission d'informations des forces de l'ordre vers le conseil général, d'autres moyens d'action sont également envisageables :

- la définition législative de critères d'orientation des signalements et des « informations préoccupantes » (cf. supra 2.1.2) obligerait les forces de l'ordre à s'y conformer pour l'orientation de leurs procès-verbaux

⁹ En effet, le conseil de sécurité intérieure du 19 avril 1999 prescrivait l'installation de travailleurs sociaux au sein des différentes circonscriptions de sécurité publique, Lille/ Lyon/ Marseille/ Nantes/ Bordeaux/ Nancy, et Dijon. Un travailleur social a également été placé auprès du commandant de groupement de gendarmerie de la Côte d'Or.

¹⁰ L'extension du nombre de postes est prévue en 2006, grâce au cadre de référence élaboré sous l'égide de la délégation interministérielle à la ville qui précise les conditions d'intervention de ces travailleurs sociaux et aux crédits dont elle dispose pour amorcer leur financement (jusqu'à 30% du budget nécessaire à un vingtaine de postes).

- la désignation explicite des forces de l'ordre comme vecteurs d'informations dans le dispositif de protection de l'enfance, clarifierait leurs responsabilités,
- la mise à disposition, dans les commissariats et les brigades de gendarmerie, d'un document-type à adresser au conseil général, favoriserait l'ancrage de ces mesures.

A titre de comparaison, on notera que, dans certaines provinces canadiennes, les forces de l'ordre sont le premier pourvoyeur d'informations signalantes aux organismes de protection de l'enfance. C'est ainsi que la loi sur les services à l'enfance et à la famille de l'Ontario précise que toute personne qui croit, en se fondant sur des motifs raisonnables, qu'un enfant pourrait avoir besoin de protection, a le devoir de le signaler. Elle prévoit une responsabilité particulière des professionnels et des dirigeants, sanctionnée par une amende. L'article 72 de la loi établit une liste indicative des professionnels soumis à cette obligation renforcée, parmi lesquels figurent les « agents de la paix » et les « coroners ». Les policiers sont également cités explicitement, au même titre que les enseignants, par l'article 39 de la loi sur la protection de la jeunesse québécoise.

Au-delà de cette obligation législative, la pratique de la transmission d'informations aux « centres de protection de l'enfance » s'explique par la solution pratique qu'elle apporte aux agents de police qui ont à connaître de situations délicates d'enfants lors de leurs interventions au domicile des familles, dans le cadre notamment de la campagne contre les violences conjugales.

Recommandations

La redéfinition éventuelle des critères d'orientation des signalements et des informations signalantes ne produira tous les effets attendus que si les principaux partenaires des conseils généraux - justice, éducation nationale, services de santé, services de police et de gendarmerie - harmonisent, en interne, leurs politiques et leurs pratiques. Cette harmonisation passe par la définition de principes d'action qui doivent rester compatibles avec les choix d'organisation institutionnelle effectués par chaque conseil général.

Une plus forte implication des services et des professionnels de santé et des forces de l'ordre dans le repérage des enfants est à même d'accroître très considérablement l'efficacité des politiques de protection de l'enfance.

TROISIEME CHAPITRE - LES PRATIQUES RENFORÇANT L'EFFICACITE DU DISPOSITIF DE SIGNALEMENT

3.1 Les pratiques professionnelles

3.1.1 La sensibilisation globale à la protection de l'enfance et au circuit de signalement

3.1.1.1 La sensibilisation aux risques

La sensibilisation de la population et des professionnels à la problématique de la protection de l'enfance est à la fois nécessaire et difficile. Nécessaire, parce que l'actualité a montré que les dispositifs restaient encore mal connus et insuffisamment utilisés. Difficile car les vecteurs de sensibilisation relèvent de formes diverses dont l'efficacité est rarement mesurée.

Les campagnes nationales ou locales d'information sont destinées à une sensibilisation générale, visant la population dans son ensemble, des professionnels, ou un risque spécifique.

La sensibilisation de la population a pour objectif d'améliorer le degré de vigilance de chacun. Alors que dans certaines provinces canadiennes, le signalement est obligatoire, y compris pour les particuliers, le devoir de signalement relève en France de dispositifs inégalement contraignants ce qui rend la sensibilisation de la population d'autant plus nécessaire.

Des campagnes générales d'information sont parfois lancées au niveau national, notamment sur la pédophilie (campagne de 2002 du Ministère des affaires sociales) ou plus généralement sur la maltraitance. Les campagnes de communication menées au plan départemental en direction de la population sont plus rares. Parmi les départements visités par la mission, le département du Doubs vient néanmoins de lancer une campagne d'information tout à fait intéressante en direction de la population et des professionnels (cf. fiche n° 11). Elle est financée par le conseil général et s'appuie sur une documentation variée et des lieux d'écoute modernes et diversifiés (accès internet au service d'écoute). L'inspection d'académie a souhaité la décliner plus particulièrement dans ses établissements.

Plus largement, la diffusion et la publicité faite autour des numéros de téléphone nationaux ou locaux permettant au public et aux professionnels de transmettre une information signalante, constituent un moyen indirect mais efficace de sensibiliser à la problématique de la protection de l'enfance et à la nécessité de signaler.

Pour les professionnels, au-delà des actions de formation (cf. infra 3.2.1), la démarche passe essentiellement par la diffusion de différents supports, plaquettes d'information et guides du signalement qui permettent de sensibiliser ceux à qui ils sont destinés (les professionnels,

mais aussi les associations de terrains..) à la nature des risques qui peuvent déboucher sur une information signalante ou sur un signalement.

Dans l'Isère, le Comité enfance en danger (cf. fiche n° 9) s'est d'ailleurs doté d'un axe de travail spécifique pour développer des actions d'information et de sensibilisation auprès des professionnels et du grand public. L'institutionnalisation de ce type de dispositifs, présidés par un élu et rassemblant les différents partenaires, mérite d'être encouragé.

Une information sur les questions de maltraitance doit aussi être diffusée régulièrement par les professionnels du conseil général, comme la mission a pu le constater dans une grande partie des départements qu'elle a visités. Elle est souvent développée auprès des personnels de l'éducation nationale, notamment dans les IUFM. Cette modalité de sensibilisation semble facilitée par l'existence d'une cellule centralisée appuyée par un réseau de services sociaux locaux en prise directe avec les partenaires de la protection de l'enfance.

Certaines catégories de professionnels peuvent aussi être l'objet d'actions de sensibilisation spécifiques. C'est le cas des médecins.

La mission a ainsi relevé l'action du conseil général du Doubs (cf. fiche n° 4) qui a très tôt associé le monde médical au protocole départemental de prévention et de protection de l'enfance ; le président du conseil de l'ordre l'a signé avec le président du conseil général ; les médecins sont destinataires de tous les documents d'information relatifs au contenu et au circuit du signalement. Des actions périodiques de sensibilisation et de formations sont menées par le conseil général en direction de ces professionnels dans le cadre de la formation continue.

Les unités d'accueil des victimes au sein des établissements hospitaliers auxquelles la mission s'est intéressée dans le Nord et dans le Gard, participent, elles aussi, à cette sensibilisation parce qu'elles constituent des pôles de référence pour les personnels hospitaliers comme pour les médecins libéraux du département.

Des risques spécifiques font parfois l'objet de campagnes de sensibilisation spécifiques en direction des professionnels. Dans le département du Rhône, des actions ont ainsi été menées sur le syndrome dit « du bébé secoué » ou sur les situations des femmes enceintes ou des jeunes mères soumises à une addiction. Elles présentent les différents facteurs de risque ainsi les actions de prévention qui peuvent être mises en œuvre.

3.1.1.2 La sensibilisation relative aux circuits de signalement

Les dispositifs mis en place par les conseils généraux pour sensibiliser le public ou les professionnels ne sont efficaces que si les circuits sur lesquels ils débouchent sont eux aussi repérés, connus, et utilisés. Aussi, lorsque les conseils généraux se sont mis d'accord pour élaborer et signer, avec leurs partenaires, des protocoles aboutissant à ce que les informations préoccupantes et signalantes passent par le conseil général, il est essentiel que cette information soit connue. Différentes modalités existent pour y parvenir.

Les guides du signalement constituent le premier moyen de sensibiliser chacun sur l'existence d'un circuit et l'importance de le respecter. Ils sont parfois portés, comme dans le Gard (cf. fiche n° 8), par un groupe technique qui s'efforce d'expliquer le dispositif à l'ensemble des partenaires (éducation nationale, avocats ...). Il est toujours souhaitable que leur diffusion soit

accompagnée par une lettre signée conjointement par le président du conseil général, le procureur de la République, l'inspecteur d'académie et, comme dans le Doubs, le président du conseil départemental de l'ordre des médecins.

Les modalités de mise en œuvre du protocole peuvent aussi, comme dans le Nord, faire l'objet d'instructions détaillées au sein du conseil général comme au sein de l'inspection académique et prévoir, par exemple, des rencontres annuelles entre les établissements scolaires, avec notamment les personnels enseignants et éducatifs, et les services départementaux (cf. fiche n° 4). Dans le Doubs, le choix a été fait de nommer des référents au siège de l'inspection d'académie afin de sensibiliser l'ensemble des personnels à l'existence des différents circuits, au sein même de l'éducation nationale, avec le conseil général et le parquet (cf. fiche n° 14).

De manière plus générale la sensibilisation des professionnels au circuit de signalement résulte souvent des habitudes de travail en commun et des réunions tenues périodiquement sur le terrain.

L'existence d'un numéro de téléphone AZUR comme celui du Val-de-Marne (cf. fiche n° 16) permet enfin à tout professionnel de l'enfance d'obtenir des informations précises sur la démarche de signalement et les étapes de la procédure.

3.1.1.3 Une démarche à renouveler en permanence

Ces dispositifs permettent de donner plus de visibilité à la mission de protection de l'enfance au sens large, et à ceux qui en ont la charge.

Les démarches visant à mieux informer sur les circuits du signalement peuvent être entreprises sur les lieux mêmes d'accueil et de socialisation des enfants ou sur les lieux de formation des personnels de l'éducation nationale.

Les actions de sensibilisation de la population sont parfois plus compliquées à mettre en œuvre, entre vigilance nécessaire et risque de dénonciation calomnieuse. Il importe d'en dresser avec attention les évaluations *ex post*.

Recommandations

Les actions de sensibilisation des professionnels doivent être conçues dès le lancement d'une procédure de travail en commun avec des partenaires ou dès qu'un accord sur l'orientation d'un circuit est conclu.

Elles doivent être mises en œuvre sur des supports variés et facilement accessibles.

Elles doivent être renouvelées régulièrement, avec une périodicité rapprochée, qui tienne notamment compte du taux de rotation des personnels.

Elles doivent viser l'ensemble des partenaires.

Des bilans des campagnes en direction de la population générale, sur la vigilance, l'alerte, les circuits ou les procédures, comme sur des risques spécifiques, doivent être établis et communiqués à l'ONED.

3.1.2 *Les actions de repérage*

Le repérage des situations de risque, de danger ou de maltraitance constitue le préalable à tout signalement. S'il implique en premier lieu les professionnels, l'ensemble de la population peut, à tout moment, être concerné.

Les actions de sensibilisation soulignées ci-dessus doivent le faciliter ; les méthodes de travail en commun, en voie de généralisation, garantissent les regards croisés des professionnels sur les situations les plus complexes ; une méthodologie rigoureuse et l'utilisation de référentiels permettent d'en renforcer l'efficacité et la pertinence.

3.1.2.1 *Le repérage dans les institutions ou par les professionnels*

La très grande variété des institutions susceptibles d'être impliquées par le repérage d'un enfant en danger interdisait tout panorama exhaustif. La mission a toutefois souhaité relever quelques-unes des pratiques développées en la matière.

La protection maternelle et infantile constitue, avec les crèches et les maternités, un lieu privilégié pour le repérage. La mission n'a pas eu l'occasion de recenser les actions qui permettent de renforcer son rôle dans cette phase, mais sa place essentielle a été évoquée à plusieurs reprises par les services de l'aide sociale à l'enfance. En Belgique, le service équivalent de la PMI procède à un suivi apparemment beaucoup plus systématique de la santé des jeunes enfants.

Dans les départements qui ont conservé des crèches départementales comme la Seine-Saint-Denis, le Val-de-Marne ou Paris, la proximité fonctionnelle et institutionnelle avec la PMI ou de l'ASE peut faciliter le repérage. Il convient ainsi de mentionner l'action développée par le conseil général de Seine-Saint-Denis avec les maternités publiques et privées du département, qui prévoit que toutes les situations de grossesse non suivie sont systématiquement portées à la connaissance de la PMI.

Les médecins libéraux, souvent placés en situation de constater des faits de maltraitance, sont demandeurs d'appui et de conseil pour respecter les termes de l'article 44 du code de déontologie qui évoque la « prudence et la circonspection » dans la mise en œuvre des moyens les plus adéquats pour protéger les personnes victimes de sévices ou de privations.

Mais de manière générale, les médecins libéraux ne sont pas formés au repérage et connaissent assez mal les dispositifs de protection. Aussi, bien que la loi les délie du secret professionnel pour toutes les situations de privation ou sévices infligés à des mineurs de moins de quinze ans, rares sont ceux qui signalent la situation d'un enfant ou d'une fratrie ou en font part aux services sociaux du département. L'exemple de l'action conduite dans le Doubs montre pourtant qu'une action vigoureuse de sensibilisation de ces professionnels, formalisée dans le cadre d'une convention, élargit le spectre du repérage.

Dans les hôpitaux, les cellules spécialisées dans l'accueil des victimes ou la maltraitance, lorsqu'elles existent facilitent le repérage des enfants adressés à l'origine pour un problème de santé. La présence d'équipes pluri-disciplinaires travaillant, comme dans le Gard, en liens étroits avec les services du conseil général et l'autorité judiciaire, garantit la pluralité et la diversité des regards sur les situations. L'insertion, dans les protocoles des urgences pédiatriques, des signes d'alerte de maltraitance renforce l'efficacité de ces dispositifs.

La vie scolaire est un des moments les plus propices à l'expression des souffrances vécues par un enfant. Tous les dispositifs favorisant le repérage des enfants dans ce cadre doivent donc être particulièrement valorisés. Ainsi, les modalités de collaboration entre le conseil général du Nord et l'inspection académique ont permis de développer un important travail de prévention entre les deux institutions, qui ont arrêté le principe d'une intervention précoce et commune par des actions individuelles et collectives (cf. fiche n° 4). Une information signalante peut être recueillie au sein de l'institution scolaire et faire l'objet d'un travail de prévention en interne avant d'être transmise aux services du conseil général si la situation le justifie. Le repérage en est facilité dans la mesure où tous les personnels de l'éducation nationale se sentent à la fois impliqués et soutenus.

A Paris, le repérage des enfants des écoles publiques du premier degré est favorisé par la présence au sein des établissements de référents sociaux et médico-sociaux relevant de la collectivité territoriale (cf. fiche n° 13). Cette présence apporte l'expérience de professionnels dans l'appréhension et l'analyse des situations et permet aux enseignants de se sentir moins isolés face aux difficultés rencontrées par leurs élèves. Elle évite le recours à des signalements hâtifs ou injustifiés. Le service des actions médico-sociales scolaires joue ainsi un rôle clé en matière de prévention et pallie, comme à Lyon ou Grenoble, l'absence de couverture des établissements du premier degré par les services sociaux et médico-sociaux scolaires.

Les services de police et de gendarmerie sont parfois les premiers à repérer une situation préoccupante à l'occasion d'une intervention dans un quartier ou une famille, notamment pour des violences conjugales¹¹. Quantitativement les interventions de police et de gendarmerie sont susceptibles d'attirer l'attention sur de nombreuses situations sociales difficiles et souvent ignorées.

La capacité de repérage qui résulte de l'installation de travailleurs sociaux au sein de certaines circonscriptions de sécurité publique, tire son originalité du fait qu'elle s'exerce en direction de familles qui ne demandent pas d'intervention sociale, voire qui cherchent à l'éviter. Cet objectif est d'autant mieux atteint que le relais est assuré au plus vite avec le service social compétent pour connaître de la situation. Comme à Dijon¹² (cf. fiche n° 14), la présence du travailleur social dans le commissariat ou la gendarmerie s'organise le plus souvent dans un cadre partenarial. Les conditions d'exercice des fonctions devraient très prochainement être fixées par un cadre de référence validé au niveau national.

Les lieux de prise en charge institutionnels des enfants sont bien évidemment concernés par les actions de repérage. Ceux qui suivent ou accueillent des enfants relevant des services de l'ASE ou directement placés sur décision judiciaire doivent être plus particulièrement vigilants aux risques de dégradation des situations ou de maltraitance institutionnelle. Des circuits spécifiques sont parfois mis en place pour traiter ces dernières (cf. fiche n° 10).

¹¹ Au Canada, le fait pour un enfant d'être témoin de violences conjugales est un clignotant d'une difficulté : les services de police y ont été sensibilisés et ils deviennent l'institution qui est amenée à signaler le plus de situations préoccupantes

¹² Dijon est une des huit premières villes concernées. Aujourd'hui le dispositif couvre une vingtaine de villes.

3.1.2.2 *Les différents outils permettant de conforter la méthode de repérage*

Les guides du signalement dont se sont dotés un nombre croissant de départements ont généralement le mérite de dresser une liste des critères qui doivent éveiller la vigilance des professionnels. Tel est notamment le cas du guide parisien de signalement qui procède à une description fine et détaillée des différents indicateurs (facteurs de risques, indices, signes évocateurs) auxquels les professionnels doivent être attentifs (cf. fiche n° 15).

L'élaboration de ces critères bénéficie le plus souvent de l'expérience de ceux qui travaillent dans les associations de prévention se trouvant en première ligne pour repérer les situations difficiles.

De façon plus générale, le recours à des référentiels informatisés est une pratique particulièrement développée au Québec. Le système intégré de support à la pratique professionnelle (SSP) (cf. fiche n° 28) constitue une des voies pour « professionnaliser » la pratique du repérage : le référentiel fournit aux intervenants sociaux une base de connaissances étendues destinées à vérifier que toutes les données relatives à une situation ont bien été intégrées. Ce dispositif repose sur des décisions standardisées qui visent à sécuriser le professionnel et à améliorer la qualité des décisions. Le professionnel conserve bien évidemment la marge de manœuvre indispensable à l'appréciation de la situation. En tenant compte du contexte différent qui est celui de la France, ces méthodes méritent d'être étudiées en vue d'une éventuelle transposition.

Recommandations

L'articulation entre la sensibilisation de la population et des professionnels et le repérage doit être conçue dans son ensemble.

Quelles que soient les modalités d'organisation des conseils généraux, le maillage du territoire, les procédures de travail en commun renforcent l'efficacité du repérage.

Le recours à des référentiels de repérage permettrait de répondre à certains dysfonctionnements. Leur élaboration au niveau national, sous l'égide de l'ONED ou du ministère des affaires sociales, éventuellement sous la forme d'une conférence de consensus, permettrait de doter les conseils généraux d'un cadre national de référence.

3.1.3 *Le dispositif de recueil des informations par le conseil général*

Les outils mis en place par les conseils généraux pour recueillir l'information sont de deux ordres :

- des points de contact dans lesquels les personnes signalantes sont assurées de trouver une écoute et l'enregistrement de leur information,
- des documents-type de recueil des informations qui permettent de structurer les informations préoccupantes afin de renforcer l'efficacité des évaluations ultérieures.

3.1.3.1 *Les points d'entrée des informations signalantes*

L'organisation des conseils généraux et le circuit de signalement conditionnent les modalités de fonctionnement des points de contact.

Dans les départements qui ont centralisé le circuit du signalement en tout ou en partie, les cellules, missions et autres bureaux par lesquels transitent les informations ont tous dans leurs fonctions la relation avec le SNATEM et le conseil en matière d'opportunité et de circuit du signalement. Cette mission est exercée de manière plus ou moins ouverte au public. Dans le Val-de-Marne (cf. fiche n° 16), le numéro Azur est exclusivement réservé aux professionnels de l'enfance (toutes institutions confondues) et la communication autour de lui adaptée à cet objectif, et donc limitée. En revanche, en Meurthe-et-Moselle (cf. fiche n° 17) comme dans le Doubs, le numéro est diffusé plus largement. Cette diffusion aux particuliers génère des appels parasites. Dans ces départements, l'efficacité de ces numéros semble très largement conditionnée par la bonne intégration de la cellule au sein des services sociaux départementaux. Dans le Doubs, un site internet est en cours d'expérimentation afin de promouvoir le contact avec les adolescents, peu nombreux à appeler la cellule par téléphone.

Dans le Gard, où il n'existe pas de centralisation des informations, l'ensemble des personnels est formé spécifiquement au recueil d'information, notamment à l'écoute des enfants, et de nombreuses sessions d'informations en direction des partenaires locaux permettent aux services sociaux territoriaux de se positionner comme les référents en matière de signalement.

Pour assurer au mieux sa mission de protection de l'enfance, quel que soit le circuit de signalement mis en place, il apparaît que le conseil général doit être très clairement identifié par les acteurs locaux. Il lui appartient de soutenir les professionnels de l'enfance dans leur transmission d'informations signalantes, en mettant à leur disposition un ou plusieurs points d'écoute. Diverses méthodes, non exclusives, peuvent être mises en œuvre par le conseil général pour élaborer ce positionnement de référent : la constitution d'un point d'écoute adossé à une cellule centralisée de signalement, la sensibilisation continue des partenaires et la formation de ses propres agents.

Compte tenu des spécificités du secteur médical et des questions relatives au secret professionnel, certains conseils généraux ont intégré des médecins dans leurs équipes, afin de faciliter le contact avec les praticiens libéraux et hospitaliers. Ainsi, le Doubs ou la Meurthe-et-Moselle ont choisi un médecin comme responsable de leur cellule de signalement, et le Val-de-Marne lui a affecté un mi-temps de médecin. Dans les autres départements, comme le Gard, ce sont les équipes de PMI qui assurent le contact avec le secteur hospitalier et des médecins libéraux.

3.1.3.2 *Les outils de recueil d'information*

Certains départements ont élaboré des outils de recueil des informations signalantes : la Meurthe-et-Moselle, le Gard, le Val-de-Marne (cf. fiche n° 18) ou encore les Deux-Sèvres. Ces documents-type, en rappelant à la personne qui recueille l'information, dans un contexte émotionnel souvent assez fort, les renseignements nécessaires à la conduite de l'évaluation renforcent l'efficacité du processus. Les documents se présentent souvent sous la forme de questionnaires à choix multiples qui encadrent le recueil des informations. Ils permettent, ce faisant, d'objectiver le déclenchement de la procédure et de mieux identifier, dès le départ,

les problématiques en cause et donc d'affecter les personnes les plus compétentes pour l'évaluation.

Au Canada, tant en Ontario qu'au Québec (cf. fiches n° 28 et 29), les services chargés de la protection de l'enfance ont élaboré des grilles de recueil d'information qui ont pour objet de déterminer si la situation décrite correspond à un cas de protection de l'enfance – et non de l'intervention d'autres types de prestations – et le degré d'urgence de l'intervention (d'autant que ces services ont la faculté de procéder au retrait immédiat de l'enfant de sa famille).

Recommandations

L'enjeu principal en matière de recueil d'informations pour les conseils généraux réside dans leur rôle de soutien des personnes susceptibles de transmettre des informations signalantes. A cette fin, quelle que soit l'organisation du circuit de signalement, il convient que les services du conseil général soient clairement identifiés et facilement accessibles.

Une loi, définissant explicitement le principe et les conditions d'un secret professionnel partagé, faciliterait grandement la communication entre professionnels. A défaut, ou dans l'intervalle nécessaire pour ancrer cette pratique, l'intégration de médecins au sein des équipes constitue un élément efficace du recueil d'informations.

Le recours à des documents type de recueil d'informations constitue une bonne pratique et devrait donc être généralisé. Ces outils doivent servir à la fois d'aide-mémoire et de ressource pour objectiver les informations transmises pour évaluation.

3.1.4 L'évaluation des informations signalantes

La performance des évaluations sociales est fonction de la méthode employée mais également des outils mis à disposition des professionnels.

3.1.4.1 Méthodologie des évaluations

Tous les départements visités font conduire les évaluations par les professionnels territorialisés. La connaissance du terrain et des partenaires locaux est, en effet, le gage d'une évaluation approfondie.

➤ Rassembler l'information

Les éléments déjà connus des services départementaux sont systématiquement colligés en début d'évaluation. Cette première étape est réalisée par la cellule de signalement dans les conseils généraux qui en sont pourvus, par le contact téléphonique des services sociaux territorialisés pour les renseignements sur la famille ou le suivi médical de l'enfant, par consultation des programmes informatiques dédiés au suivi de l'aide sociale à l'enfance lorsqu'ils sont implantés (Anis, Perceval). Le département de Paris a conservé un système informatique assez ancien, Coordin, qui enregistre les interventions sociales auprès des familles en identifiant le travailleur social concerné. Ce système n'est cependant pas accessible directement par la cellule de signalement qui doit téléphoner à la circonscription pour obtenir les renseignements.

➤ Définir la méthode d'évaluation des situations

Deux guides ont été produits sur la méthode d'évaluation, dans les départements contactés par la mission.

Le guide élaboré par le conseil général du Calvados (cf. fiche n° 19) fournit un cadre intéressant sur les points de passage obligés de l'évaluation (contacts avec les intervenants extérieurs au conseil général, visite à domicile, entretien avec l'enfant, soumission du rapport d'évaluation à une commission pluri-disciplinaire ouverte aux partenaires extérieurs pour décision sur la proposition d'orientation...) ainsi que sur les attitudes professionnelles à adopter au cours de l'évaluation. Les indications méthodologiques semblent bien appliquées par les circonscriptions, grâce à des sessions régulières de formation/ information effectuées dans les territoires par le conseiller technique enfance et la responsable de cellule.

Le guide établi dans le Val-de-Marne (cf. fiche n° 20) a retenu l'attention de la mission pour sa méthode d'élaboration : la rédaction est le produit d'un groupe de travail, dirigé par la conseillère technique de la direction enfance famille et regroupant les représentants des travailleurs sociaux susceptibles de conduire ces évaluations. Cette procédure paraît garantir l'appropriation de la démarche par les intervenants de terrain.

Un des enjeux importants de l'évaluation est de mesurer la capacité de la famille à accepter l'aide qui peut lui être éventuellement proposée et cette adhésion est nécessairement corrélée à la façon dont est menée l'évaluation. Le programme québécois, expérimenté à Montréal (cf. fiche n° 27), qui inscrit l'évaluation dans une période de temps encadrée mais relativement longue – de 6 mois à un an – et dans une procédure d'itération régulière, répond à l'idée que l'adhésion de la famille relève d'un processus dynamique et non d'un constat effectué à un moment donné.

➤ Informer les familles

Dans la plupart des départements, l'information de la famille quant à la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation ressortit aux services territorialisés, responsables de la conduite de l'évaluation. Toutefois, dans certaines situations, la cellule, lorsqu'elle existe, peut adresser directement le courrier-type à la famille. Ainsi, dans le Calvados, la cellule peut être amenée à s'adresser à la famille en cours d'évaluation lorsque celle-ci pratique des stratégies d'évitement. Le courrier rappelle alors le cadre légal de l'intervention du conseil général et souligne qu'un signalement judiciaire peut être envoyé au parquet.

➤ Maîtriser les délais

La gestion des délais d'évaluation est un enjeu majeur de la démarche : en effet, quelques mois peuvent être des délais excessifs pour un enfant en bas âge confronté à un risque de danger. Dans les départements dans lesquels le circuit du signalement est très déconcentré, le responsable de circonscription ou le responsable territorial de l'aide sociale à l'enfance est naturellement le garant des délais : c'est le cas notamment dans le Gard (cf. fiche n° 8).

Dans les départements dans lesquels le circuit du signalement a été en partie ou en totalité centralisé, la cellule de signalement est le plus souvent le garant des délais. Dans les Deux-Sèvres, le bureau du signalement a élaboré un logiciel visant à automatiser les alertes en cas de dépassement des délais. Dans le Val-de-Marne, la cellule du signalement fixe, dès la

transmission des informations signalantes à la circonscription pour évaluation, la date de passage du dossier en commission de coordination chargée de statuer sur les orientations à donner au signalement.

➤ Soutenir les professionnels

Quelle que soit la composition de l'équipe d'évaluation, il semble indispensable de soutenir les professionnels dans leur démarche, soit par la supervision individuelle ou d'équipe, soit par la réunion d'instances de concertation. La supervision est, le plus souvent, assurée par l'encadrement présent dans les circonscriptions.

Dans la majorité des départements, la saisine d'instances pluri-partenariales est également possible : c'est le cas des commissions techniques enfance à Paris, qui rassemblent les travailleurs sociaux du conseil général et hors conseil général sur des cas individuels. Dans le Rhône également, des instances pluri-professionnelles peuvent être réunies dans les territoires pour examiner les situations de risque, hors urgence avérée.

En Seine-et-Marne, le directeur de la circonscription préside la commission hebdomadaire d'orientation et d'aide à l'évaluation. Cette commission constitue un soutien technique à l'évaluation des situations par les professionnels ; ce faisant, elle permet de promouvoir une politique institutionnelle transversale en matière de signalement ; un représentant des établissements scolaires (assistante sociale scolaire, voire directeur d'établissement) et un représentant du milieu ouvert, le cas échéant, l'intersecteur de pédopsychiatrie, participent à la commission. Les travailleuses de l'intervention sociale et familiale sont amenées à participer aux travaux sur la situation examinée, en tant que de besoin.

➤ Mener des évaluations pluri-disciplinaires

Le guide méthodologique élaboré dans le Calvados (cf. fiche n° 19) indique que les équipes d'évaluation doivent comprendre deux travailleurs sociaux, aux compétences différentes, choisis parmi les assistantes sociales, les éducateurs et les puéricultrices. Il donne également des indications sur les critères pertinents de choix des agents en fonction des situations évaluées. Dans les Deux-Sèvres, un référent est désigné pour chaque situation évaluée, de sorte qu'il centralise l'information quand bien même des actions d'investigation sont conduites par d'autres professionnels. Dans le Val-de-Marne, les personnels ont souhaité faire acter dans le guide de l'évaluation la désignation systématique de deux personnes sur chaque dossier. L'organisation mise en œuvre dans le conseil général du Nord est intéressante, en ce qu'elle institutionnalise le caractère pluri-disciplinaire mais également pluri-institutionnel de l'évaluation (cf. fiche n° 4).

➤ Introduire un regard pluri-institutionnel

Le croisement des analyses des professionnels de différentes institutions sur la situation d'un enfant permet, d'une part de tendre à l'exhaustivité de l'évaluation, d'autre part, d'anticiper sur les options de prise en charge.

Il est essentiellement assuré, actuellement, par la possibilité de réunir des instances de concertation, ouvertes à l'ensemble des partenaires (cf. supra). Dans le Nord (cf. fiche n° 4), la constitution d'une cellule hebdomadaire, qui pilote l'évaluation en associant aux

responsables des circonscriptions du conseil général les professionnels d'autres institutions, est le support d'une implication plus forte des partenaires.

La nécessité de croiser les analyses sur la situation de certains enfants pose la question de la levée du secret professionnel. Les avancées législatives proposées par ailleurs (cf. supra 3.1.3.1) peuvent se conjuguer avec la formation des partenaires et l'élaboration de modalités de travail formalisées pour surmonter les réticences de certains professionnels.

➤ Déterminer le garant de la qualité de l'évaluation

Une évaluation de qualité est le résultat d'une appréciation pluri-disciplinaire et pluri-institutionnelle, effectuée selon une méthodologie claire et dans des délais raisonnables. Il convient de garantir l'effectivité de ces conditions dans la conduite de chacune des investigations.

Dans la plupart des départements, le garant de l'évaluation est le responsable de la circonscription (Doubs, Isère, Paris). La cellule de signalement, lorsqu'elle existe, est comptable des délais et peut demander des compléments d'information aux services concernés lorsqu'elle estime que les renseignements obtenus ne permettront pas une prise de décision suffisamment argumentée.

3.1.4.2 *Les outils d'évaluation*

La Meurthe-et-Moselle a élaboré un outil d'évaluation qui a attiré l'attention de la mission (cf. fiche n° 21).

Le dispositif vise à donner aux professionnels un outil de travail, sous forme de « fiches de recueil de données », qui permette de systématiser la phase d'investigation, d'en élargir le champ, d'objectiver le recueil d'informations et de donner un support d'échange.

Ces fiches ont vocation à aider le professionnel à préparer un entretien avec la famille ou d'autres intervenants, à recueillir l'information selon un déroulé cohérent, à servir de base à la rédaction du rapport.

Le document distingue d'une part le recueil de données sociales « objectives » qui portent sur la composition de la famille, le budget mensuel et le logement, et, d'autre part, une série de fiches, comportant des informations recueillies auprès d'interlocuteurs précisément identifiés, sur la scolarité, le logement, les relations sociales et l'insertion sociale des parents et des enfants, la santé de l'enfant ou de l'adolescent, et des parents, les relations intra-familiales et les relations entre la famille et les travailleurs sociaux.

L'utilisation généralisée de ce document n'est pas acquise, peut-être du fait qu'il a été conçu uniquement par le service social polyvalent et qu'il est désormais relativement ancien.

La mission n'a pas eu connaissance d'instrument de même nature dans d'autres départements. En revanche, la pratique canadienne abonde en référentiels. Tous ont un objectif similaire : fournir aux professionnels une liste des questionnements à mettre en œuvre au cours d'une évaluation, leur permettant d'objectiver leurs observations et leurs propositions.

Dans l'Ontario, le modèle d'évaluation des risques (cf. fiche n° 29) est utilisé très largement. Il présente l'inconvénient d'être appuyé exclusivement sur l'analyse des risques auxquels est exposé l'enfant sans autoriser la prise en compte des ressources disponibles dans la famille ou l'entourage.

Dans la province de Québec, le système de support à la pratique (SSP) comporte un module consacré à l'évaluation (cf. fiche n° 28) qui a l'avantage d'identifier non seulement les risques mais également les ressources fournies à l'enfant par son entourage. L'utilisation de ce module n'est ni obligatoire ni généralisée. Des réticences assez fortes existent en effet chez les intervenants, qui semblent liées à l'implantation prématurée de versions assez frustes qui ne permettraient pas de nuancer suffisamment les diagnostics. La qualité de la maintenance du dispositif a permis une bonne réactivité du système qui présente désormais des fonctionnalités et un questionnement beaucoup plus adaptés.

Recommandations

L'évaluation est une étape importante du processus de signalement que le partage du secret professionnel faciliterait grandement. La méthode mise en œuvre doit prévoir les moyens de garantir la qualité de la procédure, de soutenir les professionnels de terrain, de créer des équipes partenariales et d'assurer la collecte des informations détenues au conseil général sur la situation de l'enfant et de sa famille. Elle nécessite une réflexion commune à l'ensemble des partenaires pour mettre au point un dispositif qui garantisse sa performance.

L'élaboration de référentiels paraît une bonne réponse à la nécessité d'objectiver les évaluations.

La généralisation de leur utilisation semble soumise à deux contraintes : la participation de l'ensemble des acteurs à leur élaboration et la livraison d'emblée d'une version suffisamment finalisée pour permettre une description précise de la situation des enfants. L'implication des partenaires relève du même souci d'efficacité.

La conception d'un référentiel national permettrait de répondre à la volonté d'harmoniser les pratiques sur le terrain, mais elle n'est envisageable que sous les contraintes citées précédemment.

3.1.5 L'acte de signalement

Le signalement en lui-même est le support écrit par lequel une évaluation est transmise à l'autorité judiciaire.

Cette phase pose trois questions :

- qui décide de faire un signalement à l'autorité judiciaire ?
- doit-il y avoir un modèle d'écrit ?
- comment doit-on informer la famille de la transmission de l'évaluation au Parquet et à quel moment ?

3.1.5.1 *L'orientation de la situation*

L'orientation du signalement (sans suite, transmis à l'autorité administrative ou à l'autorité judiciaire) est décidée soit par le responsable de circonscription (Doubs, Paris), soit par le responsable territorial de l'ASE (Meurthe-et-Moselle, Gard, Nord où le responsable territorial est situé au niveau du pôle) ou par l'inspecteur ASE positionné dans les services centraux (Seine-et-Marne). Dans le Val-de-Marne, la décision de signalement judiciaire est prise en commission de coordination, par l'inspecteur du secteur qui la préside, sur présentation des rapports par les responsables territoriaux de l'enfance et en présence du responsable de la cellule de signalement. La détermination de l'orientation donnée à la situation par le personnel spécialisé de l'enfance semble garantir la prise en compte spécifique des intérêts de l'enfant.

En revanche, la cellule n'est pas l'instance qui décide de la saisine de l'autorité judiciaire : elle traite les informations, mais n'évalue jamais les situations ni ne décide des orientations. La seule exception rencontrée par la mission concerne la cellule du Calvados et s'explique par l'histoire de cette entité et l'expérience de sa responsable. Dans tous les autres cas, la cellule remplit une mission de conseil et de support logistique en matière de signalements judiciaires, qu'elles centralisent, ce qui lui permet notamment de mieux identifier les attentes du parquet.

3.1.5.2 *La rédaction des rapports*

De nombreux guides du signalement joignent en annexe un document-type de saisine de l'autorité judiciaire. Il s'agit essentiellement d'une lettre de transmission qui renvoie au rapport d'évaluation lui-même pré-structuré. Ce rapport doit servir à étayer la décision d'orientation mais également à proposer les modalités de prise en charge de l'enfant, décidées par le responsable territorial de l'enfance ou le juge. Il s'agit donc d'un document essentiel dans le dispositif de protection de l'enfance.

L'enjeu majeur réside dans l'objectivité de la rédaction qui doit distinguer précisément la relation des faits, des témoignages obtenus, rapportés fidèlement avec identification de leur origine, et l'analyse qui en est faite par l'intervenant. Plusieurs facteurs concourent à la qualité des écrits : la formation des intervenants, le regard porté par le garant de l'évaluation, mais également la modélisation du document de rédaction. Des documents-types, comme ceux élaborés dans le Val-de-Marne (cf. fiche n° 18), obligent à renseigner certaines données, augmentant ainsi le degré de précision du rapport. Pour la partie plus analytique, l'insertion de recommandations dans l'imprimé invite à respecter les principes d'une rédaction objective.

Le système informatique québécois (cf. fiche n° 28) produit automatiquement le rapport à partir des renseignements saisis dans le référentiel d'évaluation. Le plan de rédaction proposé permet de considérer l'ensemble des facettes de la situation et autorise une lecture plus facile car codifiée pour le décideur final. Cette fonctionnalité n'est efficace qu'à condition d'être adossée à un référentiel d'évaluation performant, présentant un choix d'options suffisamment large et détaillé. Les formulations automatisées ne sauraient, de toutes façons, être utilisées que comme des propositions de rédaction à ajuster par l'intervenant.

3.1.5.3 *L'information des familles*

Dès lors qu'une décision de saisir l'autorité judiciaire a été prise, l'information des familles procède en général d'une lettre-type produite par la cellule de signalement, lorsqu'elle existe, et signée du responsable qui décide de l'orientation à donner au signalement.

En accord avec le parquet, des conseils généraux ont élaboré des modalités spécifiques d'information des familles, dans les cas d'enquête pénale. Dans la plupart des situations la solution retenue est de ne prévenir la famille qu'après un certain laps de temps.

Le protocole signé par un grand nombre de partenaires dans le Doubs explicite clairement la conduite à tenir : l'article 12 rappelle que le président du conseil général est tenu d'informer les détenteurs de l'autorité parentale de l'existence d'un signalement adressé à l'autorité judiciaire, par écrit, par le biais de la cellule de signalement. Il dispose que « toute impossibilité de le faire avant le signalement doit être motivée dans la rédaction. Le contenu et le moment de l'information donnée aux familles, dans le cas d'enquêtes pénales, doit se faire en concertation entre la cellule de signalement et les services de police ou de gendarmerie ».

Recommandations

Il semble préférable de donner la capacité d'orientation après évaluation aux personnels spécialisés que sont les responsables de l'aide sociale à l'enfance.

La rédaction du rapport d'évaluation est déterminante pour les décisions d'orientation et de mise en œuvre des mesures. Elle doit être l'objet de multiples actions afin d'en renforcer la qualité : élaboration d'un document-type avec rappel des principes de rédaction, formation régulière des intervenants à l'écrit, construction d'un référentiel d'évaluation qui permet de collationner les données de manière objective, exhaustive et cohérente,

Pour assurer le bon fonctionnement du dispositif, les parquets et les conseils généraux doivent fixer de façon consensuelle les modalités d'information des familles sur le déclenchement d'une procédure judiciaire.

3.2 **La formation et la connaissance**

3.2.1 *La formation des professionnels*

Il importe de faire en sorte que les différents professionnels de la protection de l'enfance disposent d'une formation de base et rendue obligatoire, qui permette une sensibilisation générale à ce sujet et qui puisse apporter un socle de connaissances communes et partagées. La mission reprend à son compte les impératifs listés notamment dans le rapport Nogrix : la formation doit être pluri-professionnelle, se décliner au niveau local, être renouvelée régulièrement, soumise à évaluation, avoir un contenu à la fois théorique et clinique.

La mission a eu l'occasion de relever quelques bonnes pratiques sur ce champ.

Les premières concernent la formation, indispensable, des professionnels du conseil général. Dans le Gard (cf fiche n° 8), partant du postulat que chaque travailleur social du conseil général est concerné par la problématique de la protection de l'enfance, et que, sur le terrain,

sa contribution à cette mission est un gage de la réactivité des services et permet de prévenir de la maltraitance, la formation à ce thème est générale : en plus des formations sur la maltraitance, l'ensemble des personnels reçoit des formations particulières et régulièrement renouvelées sur le recueil d'information et l'évaluation, qui doivent être complétées par une formation sur le recueil de la parole de l'enfant. Ces formations sont obligatoires.

A Paris, la diffusion du guide du signalement a été accompagnée d'actions de sensibilisation. La présentation du guide est par ailleurs effectuée à l'occasion de la demi-journée de formation organisée chaque année pour les nouveaux agents nommés à Paris.

Les formations pluri-institutionnelles, plus rares, méritent d'être particulièrement mise en évidence. Dans le Rhône (cf. fiche n° 22) comme en Seine-et-Marne (cf. fiche n° 23), ces actions de formation ont permis de rassembler des professionnels appartenant à des institutions différentes mais travaillant sur le même site géographique. Dans les deux cas, le conseil général en assume le financement, avec un recours à un partenaire extérieur. Dans le Rhône, la formation vise les acteurs de terrain mais aussi les cadres. S'appuyant sur une approche adaptée à chaque catégorie de professionnels, elle consiste en une alternance d'apports théoriques et d'analyses de situations concrètes. En Seine-et-Marne, la formation repose essentiellement sur l'analyse de situations concrètes impliquant sur un même cas l'approche de chaque professionnel ; l'accent est mis sur les questions du repérage, de l'évaluation et du signalement.

En dépit de la promotion par le ministère des affaires sociales de la formation dispensée en Seine-et-Marne et de l'ancienneté de la formation conduite dans le Rhône, ces actions sont peu ou mal connues dans les autres départements, qui ont pourtant manifesté un vif intérêt lorsque la mission les a évoquées.

De nombreux départements ont par ailleurs développé des actions qui se situent à mi-chemin entre la sensibilisation et la formation, conduites le plus souvent par le responsable de la cellule de signalement, et qui concernent par exemple les enseignants au sein des IUFM ou les infirmières dans leurs écoles de formation.

Mais lorsque le conseil général n'en est pas l'initiateur, la formation des professionnels autres que les travailleurs sociaux reste néanmoins assez rare. Il faut toutefois noter que dans le Doubs, le dispositif et la procédure de signalement font l'objet de sessions spécifiques gérées par l'association franc-comtoise de « formation médicale continue en médecine de l'enfant et de l'adolescent ».

Recommandations :

Les formations initiales et continues sur la problématique de la protection de l'enfance doivent être développées.

Les universités pourraient être incitées à élaborer, en partenariat avec les écoles de travailleurs sociaux, des masters professionnels intégrant, comme le propose le rapport Nogrix, les problématiques actuelles liées à l'évolution de la société : les technologies modernes d'information et de communication, internet, les questions éthiques, les dérives sectaires, les rapports avec les médias notamment en situation de crise.

Les formations doivent être régulièrement renouvelées pour tenir compte de la rotation des personnels.

3.2.2 L'analyse et l'observation

L'analyse et l'observation des pratiques professionnelles peuvent recouvrir différentes modalités : créer des modalités régulières d'observation des pratiques, ou examiner des dysfonctionnements mis à jour lors d'évènements graves. Un certain nombre de départements s'attache à ce que les pratiques professionnelles fassent l'objet d'évaluations régulières.

Par ailleurs le développement d'observatoires locaux visant à donner des informations quantitatives doit être encouragé, avec l'objectif d'une consolidation nationale.

3.2.2.1 Une observation régulière des pratiques

➤ Au niveau local

Le réexamen des pratiques à la suite d'un dysfonctionnement grave

Rares sont les départements qui prennent à bras le corps un dysfonctionnement de leurs pratiques à la suite d'une situation de crise, et le déni des personnels de terrain est fréquemment mis en avant.

C'est le cas du conseil général de Seine-Saint-Denis (cf. fiche n° 24) : un repérage multi-partenarial étalé sur plusieurs années n'avait pas débouché sur un signalement, pourtant largement justifié. Les différentes initiatives prises par le conseil général, pilotées par l' élu chargé de la protection de l'enfance et les responsables du service, constituent un bon exemple de méthode. Le conseil général de ce département a organisé le diagnostic à partir d'une double évaluation interne et externe, et s'est attaché à appliquer rapidement les préconisations des experts. Les actions d'ores et déjà engagées visent à effectuer un état des lieux des partenariats, de leur pertinence et de leur efficacité, à tous les niveaux de la hiérarchie. Elles ont eu pour conséquence de revoir le circuit de remontées d'informations pour éviter les déperditions. Elles ont conduit à redéfinir les pratiques de la PMI vers des procédures le cas échéant plus systématiques permettant de ne pas ignorer les informations relatives à l'ensemble des familles.

Des dysfonctionnements dans le système de protection de l'enfance peuvent ainsi amener les conseils généraux à remettre en question les pratiques professionnelles ou les modalités du partenariat. Ce retour sur les pratiques reste cependant rare, et la mission a pu ainsi constater que dans un département où une situation mal signalée avait conduit au décès d'un enfant, aucune action d'évaluation spécifique n'avait été engagée sur la gestion de cet évènement. L'observation « à chaud » est pourtant une démarche à encourager.

Le réexamen des pratiques hors situation de crise

L'observation, « à froid », est également utile. Elle peut prendre l'aspect de rencontres partenariales sur le réexamen de cas ou de décisions prises, le cas échéant dans le cadre d'un observatoire. Elle peut faire l'objet d'études de plus ou moins grande envergure, mais sur des durées d'observation significatives à partir de cohortes regroupant un nombre important de situations.

L'association de chercheurs à l'analyse des pratiques locales

L'association de chercheurs aux programmes d'action sociale canadiens est une constante qu'on ne retrouve que rarement en France. Dans le Doubs, le conseil général s'est rapproché du laboratoire de sociologie de l'université de Besançon afin de faire réaliser une étude sur les situations qui lui sont signalées dans le but de renforcer et de mieux cibler les actions de prévention. Dans le Rhône (cf. fiche n° 22) une circonscription participe à une recherche-action sur la coopération entre professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance. La Seine-Saint-Denis établit actuellement le cahier des charges destiné à encadrer une étude de cohorte composée de jeunes ayant fait l'objet d'un signalement. L'absence d'évaluation des dispositifs mis en œuvre, déplorée par l'ensemble des acteurs et qui fait défaut pour élaborer une politique de protection de l'enfance, pourrait être palliée par la généralisation de ces recherches-actions.

- Au niveau national : la nécessité d'un lieu de recueil de « bonnes pratiques », d'animation et d'échange

La mission constate l'absence de connaissance organisée et centralisée des circuits et des actions mis en œuvre dans les départements, dans le domaine de la protection de l'enfance. *Le recensement et l'analyse de bonnes pratiques, objet de la présente mission, devraient être pérennisés* et entrent naturellement dans le cadre des compétences de l'ONED.

Au-delà du recueil des bonnes pratiques qui doit être poursuivi, il manque un lieu d'animation des politiques décentralisées qui permette aux représentants des conseils généraux de confronter leurs pratiques et d'harmoniser celles-ci à l'échelle nationale. L'exemple des signalements inter-départementaux ou nationaux est une illustration de ce manque de concertation. La pratique, relativement généralisée, d'indiquer aux départements limitrophes ou à l'ensemble des départements, les informations préoccupantes relatives à la situation d'un enfant qui a déménagé avec sa famille est bonne, dans son principe, mais ses modalités doivent être encadrées. A défaut, certains services diffusent largement des éléments confidentiels sur la situation de certaines familles. Compte tenu de la composition du conseil d'administration de l'ONED, cet organisme pourrait servir de support à des instances de concertation.

3.2.2.2 La production de statistiques sur les informations signalantes et les signalements

- Les observatoires locaux

La mise en place d'observatoires peut constituer un instrument utile pour évaluer les pratiques professionnelles et les faire évoluer. L'observatoire mis en place dans le département du Nord

est de création trop récente pour que des enseignements puissent d'ores et déjà en être retirés, mais les critères d'analyse retenus, et notamment les données sociologiques, permettront à terme de constituer les éléments d'observation indispensables.

Sa création repose sur le même objectif que celui qui a prévalu au conseil général de la Côte d'Or (cf. fiche n° 25) : se doter des moyens d'adapter en permanence les orientations des politiques conduites en faveur de l'enfance en danger, en recensant les données statistiques, en analysant ces données pour définir des orientations et des propositions d'action. L'intervention de l'observatoire régional de la santé constitue un élément original de la démarche engagée en Côte d'Or. Il a axé son travail sur la connaissance des mineurs faisant l'objet d'un signalement, avec des approches spécifiques pour mieux comprendre certaines tendances dans l'évolution des signalements, et par voie de conséquences, réexaminer les pratiques professionnelles.

Cet outil d'analyse présente l'avantage incontestable de fournir des éléments de comparaison entre les secteurs géographiques, les types de risque, les époques ou les populations.

➤ L'étude canadienne sur échantillon (cf. fiche n° 30)

L'étude canadienne sur l'incidence des signalements de cas de violence et de négligence envers les enfants, depuis 1998, tente d'analyser les facteurs à l'origine des changements survenus dans les signalements.

Cette enquête, menée en partenariat avec les autorités provinciales de protection de l'enfance, les travailleurs sociaux, l'université et l'agence de santé publique du Canada, permettra de fournir des données précieuses pour évaluer les services fournis aux enfants et adapter les programmes et les politiques relatifs à la protection de l'enfance.

Cette étude – une des rares à transcender l'autonomie provinciale – est réalisée une fois tous les cinq ans sur des échantillons aléatoires d'organismes chargés de la protection de l'enfance et de dossiers. Elle ne prétend donc ni à l'actualité la plus immédiate, ni à l'exhaustivité mais prend le pari de la représentativité. Les données sont collectées par l'équipe de chercheurs et de travailleurs sociaux formés à cet effet qui se déplace et procède directement au dépouillement des dossiers, de sorte que les données collationnées soient effectivement homogènes. Cette étude est prise en charge financièrement par l'Etat fédéral. Son coût est estimé par le chercheur universitaire qui en est responsable à environ un million de dollars canadiens. Les provinces peuvent bénéficier de données plus précises et plus exhaustives les concernant, en contribuant financièrement à l'étude.

➤ La production de l'ODAS puis de l'ONED

La production de statistiques sur les enfants en danger est désormais clairement confiée à l'ONED. La méthodologie même de collecte des renseignements doit être reconsidérée. L'exemple de l'étude canadienne pourrait inspirer une nouvelle démarche en France. En effet, les statistiques transmises par les départements sont biaisées du fait de la compréhension divergente des concepts utilisés par les personnes chargées de renseigner le dispositif. L'analyse périodique d'un échantillon de situations, représentatif au niveau national répondrait sans doute mieux aux objectifs de l'ONED.

Recommandations

La mission recommande de :

- mettre à profit les dysfonctionnements pour évaluer les pratiques professionnelles et les procédures ;
- de mettre en place, de manière régulière et au moins une fois par an, hors toute situation de crise, une démarche d'analyse de situations réelles avec les principaux partenaires (justice, éducation nationale...) et de procéder à une étude rétrospective des décisions prises ;
- de se doter d'outils locaux d'observation permettant de réexaminer des programmes et des politiques ;
- d'inciter, au plan national, au lancement d'études d'envergure sur des thématiques permettant de mieux tenir compte de l'évolution de l'environnement socio-économique et de l'adaptation des pratiques professionnelles.

La connaissance approfondie des données relatives à l'enfance en danger et l'existence d'une instance de concertation pour les conseils généraux sont nécessaires pour construire une politique efficace de protection.

CONCLUSION

Le dispositif de signalement des enfants en risque ou en danger constitue le moment crucial où l'équilibre entre le respect de la vie familiale et la responsabilité de la société vis-à-vis de ses éléments les plus jeunes et les plus vulnérables est le plus délicat.

La mission de l'IGAS, qui a noté, dans son inventaire des « bonnes pratiques », les efforts des conseils généraux pour rendre plus efficaces les procédures et les méthodes concernant le signalement, aurait souhaité ajouter à la liste des thèmes traités la prise en compte de la problématique des mouvements sectaires. Aucun des lieux d'investigation suggérés à la mission ne l'a inscrite parmi les risques à expertiser. La mission a regretté également de ne pas trouver de pratique spécifique prenant en compte de manière particulière l'information de l'enfant lui-même, au-delà de celle de sa famille, sur les décisions qui le concernent. De même, le signalement des maltraitances institutionnelles ne semble pas faire l'objet d'une vigilance systématique dans les départements visités par la mission.

Au sein du dispositif de signalement, la qualité du repérage est essentielle pour que les situations préoccupantes, qui devraient donner lieu à des informations signalantes ou à un signalement, soient prises en compte. Or, la récente survenue de différentes affaires a souligné les défaillances dans l'articulation entre le repérage et le signalement, montrant que des familles pouvaient avoir été repérées par de nombreuses institutions, chacune pour ce qui la concerne, sans que le passage au processus de signalement ne soit engagé par aucune d'entre elles. L'augmentation du seuil de tolérance à des situations inacceptables, notamment dans des départements qui connaissent une situation économique et sociale difficile et un nombre élevé d'enfants en danger, renforce ce risque de ne pas donner suite au repérage.

Par ailleurs, l'élaboration d'un système très performant de signalement ne résout pas l'ensemble des problèmes posés par la protection de l'enfance. Il convient aussi de porter attention à la prise en charge subséquente des enfants : les dispositifs d'aide éducative sont largement sollicités sans toujours pouvoir satisfaire à la demande, les établissements d'accueil ne sont pas toujours en mesure de répondre aux situations complexes, les prises en charges psychiatriques ou psychologiques sont difficiles à organiser.

Pour la mission de l'IGAS, l'amélioration du dispositif de signalement ne peut donc se concevoir sans une organisation plus performante de l'ensemble du dispositif de protection de l'enfance.

Enfin, l'échange d'informations entre conseils généraux sur les « bonnes pratiques » reste à développer. Il est en grande partie indépendant de leur mode d'organisation. En la matière, il convient de conforter le rôle d'animation et de pilotage de l'ONED.

Sylvie BOUTEREAU-TICHET

Dominique GIORGI

Danièle JOURDAIN-MENNINGER

Henri MOYEN

LES FICHES DE BONNES PRATIQUES

Avertissement

Les fiches de bonnes pratiques sont classées en trois rubriques :

- la première rassemble les fiches relatives aux circuits et protocoles de signalement,
- la seconde présente les pratiques qui renforcent l'efficacité du dispositif de signalement (sensibilisation, repérage, recueil des informations, évaluation, acte de signalement, formation, analyse et observation des pratiques)
- la troisième regroupe l'ensemble des fiches relatives aux dispositifs canadiens (Ontario et Québec).

A l'exception des fiches sur les pratiques canadiennes, ce classement respecte l'ordre dans lequel les fiches sont mentionnées dans la note de synthèse.

Le thème principal d'une fiche détermine son classement. Pour autant, une fiche peut couvrir plusieurs champs et être mentionnée à diverses reprises dans le rapport de synthèse.

SOMMAIRE DES FICHES DE BONNES PRATIQUES

LES PRATIQUES RELATIVES AUX CIRCUITS ET AUX PROTOCOLES DE SIGNALEMENT.....	43
Fiche n° 1 : Paris – La cellule de signalement.....	45
Fiche n° 2 : Deux-Sèvres – Le circuit de signalement.....	49
Fiche n° 3 : Doubs – Le protocole départemental.....	53
Fiche n° 4 : Nord – Le protocole avec l'éducation nationale.....	57
Fiche n° 5 : Doubs – Association des médecins libéraux au protocole départemental.....	61
Fiche n° 6 : Val-de-Marne – La cellule et le circuit de signalement.....	65
Fiche n° 7 : Seine-et-Marne – La cellule de signalement.....	69
Fiche n° 8 : Gard – Le circuit et les procédures de signalement.....	73
Fiche n° 9 : Isère – Le Comité Enfance en Danger (CEDI).....	77
Fiche n° 10 : Seine-et-Marne – Signalement des violences institutionnelles.....	81
LES PRATIQUES RENFORÇANT L'EFFICACITÉ DU DISPOSITIF DE SIGNALEMENT	85
Fiche n° 11 : Doubs – Campagne de communication « enfance en danger ».....	87
Fiche n° 12 : Doubs – Les référents de l'inspection d'académie.....	91
Fiche n° 13 : Paris – Le service des actions médico-sociales scolaires (SAMSS).....	95
Fiche n° 14 : Côte d'Or – Présence d'un travailleur social dans les services de police et de gendarmerie.....	99
Fiche n° 15 : Paris – Guide du signalement.....	103
Fiche n° 16 : Val-de-Marne – Numéro Azur réservé aux professionnels.....	107
Fiche n° 17 : Meurthe-et-Moselle – Le numéro Azur ouvert aux particuliers.....	109
Fiche n° 18 : Val-de-Marne – Les documents-type pour les professionnels.....	111
Fiche n° 19 : Calvados – La commission de régulation ; le guide de procédure administrative et méthodologique.....	115
Fiche n° 20 : Val-de-Marne – Guide de l'évaluation.....	119
Fiche n° 21 : Meurthe-et-Moselle - Les fiches de recueil des données pour l'évaluation.....	123
Fiche n° 22 : Rhône – La formation inter-institutionnelle.....	125
Fiche n° 23 : Seine-et-Marne – La formation inter-institutionnelle.....	129
Fiche n° 24 : Seine-Saint-Denis – L'observation des pratiques après un dysfonctionnement.....	133
Fiche n° 25 : Cote d'Or – L'observatoire de l'enfance et de la famille.....	139
LES PRATIQUES CANADIENNES	143
Fiche n° 26 : Ontario, Canada – Les définitions législatives.....	145
Fiche n° 27 : Québec, Canada – Dépistage et évaluation continue.....	151
Fiche n° 28 : Québec, Canada – Le système de support à la pratique (SSP).....	155
Fiche n° 29 : Ontario, Canada – Le modèle d'évaluation des risques.....	161
Fiche n° 30 : Canada – Enquête sur les signalements.....	165

**Les pratiques relatives aux circuits et aux
protocoles de signalement**

Fiche n° 1 : Paris – La cellule de signalement

THEME :
**UNE CELLULE DE SIGNALEMENT CENTRALISANT LES INFORMATIONS DU
 CONSEIL GENERAL DANS UN CONTEXTE DE FORT ECLATEMENT DU CIRCUIT**

Intitulé du dispositif	Cellule traitement du signalement et de l'urgence (TSU)
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>L'organisation du conseil général est bâtie selon une hiérarchie verticale. La direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (DASES) comporte différents services susceptibles de formuler des signalements d'enfants en danger mais ils sont répartis dans des sous-directions différentes (sous-direction de l'insertion pour le service polyvalent de secteur, sous-direction de la santé pour le service médico-social scolaire, sous-direction des actions familiales et éducatives pour le bureau de l'aide sociale à l'enfance et la cellule du signalement et de l'urgence). Les services de PMI sont pour leur part rattachés à la direction de la petite enfance et de la famille.</p> <p>La déconcentration est réelle mais reflète le cloisonnement de l'organisation. Les services polyvalents de terrain, les services de PMI, les secteurs de l'ASE ne paraissent pas faire l'objet d'une coordination de terrain. Il faut préciser que les secteurs ASE ne sont pas déconcentrés sur les arrondissements, cette déconcentration étant néanmoins prévue. Les « commissions techniques enfance » constituent le seul outil de concertation des travailleurs sociaux de proximité.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Il n'existe pas un circuit unifié du signalement à Paris.</p> <p>Au sein du conseil général, la cellule TSU effectue une centralisation des informations préoccupantes et exerce un « contrôle qualité » des signalements judiciaires. Les signalements sont effectués principalement par les services sociaux polyvalents d'arrondissement, le service médico-social scolaire et la PMI.</p> <p>Les informations et signalements effectués par les autres institutions (établissements scolaires, hôpitaux, médecins libéraux, associations, ...) sont adressés très souvent directement au Parquet.</p> <p>L'assistante sociale, conseillère technique auprès de l'inspecteur d'académie adjoint recueille l'essentiel des signalements effectués par les assistantes sociales présentes dans les établissements du 2nd degré et exerce une révision des transmissions au parquet pour en garantir la qualité.</p>

<p>Objectif du dispositif</p>	<p>La mise en place d'une cellule de signalement à la ville de Paris visait à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soutenir/ informer les intervenants du conseil général en matière de signalement, • harmoniser les transmissions des signalements d'enfants en danger au parquet des mineurs, émanant du conseil général.
<p>Descriptif</p>	<p>La cellule TSU a été créée en 1994 au sein du bureau de l'aide sociale à l'enfance pour centraliser la transmission des signalements d'enfants en danger émanant des services de la DASES au parquet des mineurs. A réception du signalement, la cellule procède à une relecture pour apprécier la complétude du dossier et vérifier la précision de la rédaction du rapport. Elle demande des informations complémentaires, si nécessaire, au service à l'origine du rapport ou à d'autres services intervenus éventuellement auprès de l'enfant ou de sa famille et informe le responsable de secteur de l'aide sociale à l'enfance. Elle peut éventuellement négocier avec le service à l'origine du signalement pour réorienter vers des solutions administratives et ne procède à cette nouvelle orientation qu'après avoir entériné l'accord verbal du service par un courrier écrit.</p> <p>La cellule TSU centralise les allégations d'enfants en danger émanant des services départementaux, du SNATEM, d'associations, voire de particuliers. Sur les 471 appels enregistrés en 2003, l'essentiel provenait des comptes-rendus d'appel téléphoniques du SNATEM :</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° vert SNATEM : 76,86% • Enfance et partage : 3,40% • Polyvalences d'arrondissement : 9,34% • TSU- ASE : 4,46% • Autres départements : 3,61% • Autres : 2,34% <p>L'analyse des saisines de la TSU par les services sociaux départementaux montre qu'il s'agit essentiellement de situations dans lesquelles le service social polyvalent a été alerté par des particuliers mais s'estime peu légitime pour entamer une évaluation sociale - souvent dans de familles qui ne font pas partie du public traditionnel des services sociaux - et s'appuie sur la procédure formalisée de la TSU (courrier type adressé aux parents, précisant que l'attention du service social a été attirée sur d'éventuelles difficultés rencontrées par la famille et proposant une visite à domicile et une aide).</p> <p>Après le recueil des informations trois possibilités se présentent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saisine directe du parquet lorsque la nature des allégations fait apparaître des abus sexuels, le travail des enfants ou des mineurs sur la voie publique, - mandatement des services sociaux polyvalents de secteur, - mandatement d'un service éducatif spécialisé lorsqu'une mesure est en

cours (AED ou AEMO).

La TSU adresse pour information les éléments aux services polyvalents et éventuellement aux secteurs de l'ASE.

Le Parquet peut également saisir la TSU afin que celle-ci mandate les services sociaux départementaux pour procéder à des évaluations sociales, dans les cas où les signalements lui ont été adressés directement et sont insuffisamment étayés ou lorsqu'ils proviennent des services de police sans mettre en évidence des faits pénalement répréhensibles.

Les services sociaux dans le cadre des évaluations s'appuient sur les dispositions de la loi du 10 juillet 1989. Ils utilisent la procédure formalisée par la TSU (courrier type adressé aux parents, précisant que l'attention du service social a été attirée sur d'éventuelles difficultés rencontrées par la famille et proposant une visite à domicile et une aide.

La cellule assume des fonctions connexes :

- La responsable et/ou son adjointe participent à des sessions de formation/information destinées aux travailleurs sociaux départementaux lors de leur prise de poste ainsi qu'à des actions de formation/ information à la demande des organismes,
- La cellule anime l' « Observatoire départemental de l'enfance en danger » en fournissant les données relatives aux signalements effectués par son truchement mais également en allant chercher les informations détenues au rectorat de Paris ainsi qu'au parquet des mineurs.
- Elle a élaboré des fiches navettes pour favoriser la transmission d'informations avec le parquet. Une 1^{ère} fiche, comportant deux volets précise l'identité de l'enfant, celles de ses parents, le service de signalement et est datée. Le 2^{ème} volet doit être rempli par le parquet et retourné à la cellule, précisant la date de réception, le numéro d'enregistrement du dossier, la décision du juge selon une nomenclature pré-définie qu'il suffit de cocher et la date de la décision.

Une deuxième fiche est anonymisée et reprend les caractéristiques du signalement judiciaire, de l'enfant, de la famille et des éléments de danger ou de risque et doit être adressée à la cellule pour alimenter l'observatoire. Ces fiches ont été étendues à partir de 2002 à l'ensemble des institutions parisiennes susceptibles d'effectuer des signalements judiciaires. Celles-ci sont destinées à être annexées à leur signalement au parquet et permettre un retour d'information sur les décisions de celui-ci. Lorsqu'il reçoit de telles fiches, le parquet les renvoie à la TSU pour information. Par ailleurs, les mêmes institutions doivent adresser la 2^{ème} fiche navette anonymisée à la TSU. Le dispositif n'est vraisemblablement pas exhaustif : sur les 128 signalements opérés par l'AP-HP en 2003, 57 grilles d'analyse seulement ont été adressées en parallèle à la TSU, 35 retours d'information du parquet ont été adressés à la TSU. En revanche, pour ses propres signalements, la cellule obtient un taux de retour du parquet exhaustif, en dépêchant 2 fois par semaine un de ses agents au secrétariat du parquet et en effectuant des

	relances régulières.
Bilan, avantages /inconvénients	<p>L'efficacité de la TSU en matière de retour d'information du parquet et d'homogénéisation des signalements judiciaires au sein des services du conseil général semble avérée. Son action est efficace pour pallier l'éclatement des services de terrain.</p> <p>La qualité de son action repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mise en œuvre d'une procédure « qualité » du signalement judiciaire départemental, grâce à la relecture des rapports émanant des services de proximité et la réorientation éventuelle de la proposition, en accord avec le service signalant ou la production d'éléments complémentaires demandés soit au service signalant soit à d'autres services concernés et grâce à la vérification de la mise en œuvre d'une évaluation pluridisciplinaire, sauf urgence, • la garantie d'une évaluation pluridisciplinaire des informations préoccupantes par renvoi au service adéquat, la collation des informations sur les enfants et l'organisation du retour d'information au service à l'origine des allégations, • l'harmonisation des relations avec le parquet des mineurs, par un meilleur retour d'information sur les décisions judiciaires, une « validation » des demandes d'évaluation sociale émanant du parquet dans les cas où les signalements lui ont été adressés directement et sont insuffisamment étayés ou lorsqu'ils proviennent des services de police sans mettre en évidence des faits pénalement répréhensibles. <p>En revanche, les actions de formation / sensibilisation n'apparaissent pas à la mesure de l'enjeu que représente le signalement dans un milieu fortement urbanisé, dans lequel les intervenants sont nombreux et interviennent sans grande articulation.</p> <p>Elle remplit son rôle au sein des institutions du département (DFPE et DASES). Sa limite la plus forte réside dans l'absence d'articulation avec le parquet, qui souhaitait, jusqu'à une date récente, recevoir toutes les informations préoccupantes ainsi qu'avec l'éducation nationale. Cette limite est toutefois en partie palliée par le fonctionnement du service d'actions médico-sociales scolaires (SAMS) de la Ville de Paris.</p>
Transposition envisageable	<p>La mise en place d'une centralisation interne au conseil général est une première réponse à l'absence de coordination entre institutions parties au signalement.</p> <p>Elle apparaît intéressante dans un système marqué par l'autonomie forte des circonscriptions et le cloisonnement des services.</p>

Fiche n° 2 : Deux-Sèvres – Le circuit de signalement

THEME : MISE EN PLACE D'UN CIRCUIT DU SIGNALEMENT HARMONISE	
Intitulé du dispositif	Circuit du signalement
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le conseil général assume ses missions sociales au travers de la direction de la prévention, de l'action sociale et de la santé (DIPAS). Elle comprend, hormis les services de gestion, un service insertion, un service de l'aide sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées, et un service enfance-famille. Le service enfance-famille comprend notamment deux secteurs de prévention et de protection, correspondant à l'aide sociale à l'enfance et, depuis un an, un bureau des signalements. Ce service centralisé intègre également les activités de protection maternelle et infantile.</p> <p>Les six territoires sont pourvus de services d'action sociale territoriale qui rassemblent sur le terrain le service social polyvalent de secteur et les services territoriaux de la PMI. Le chef du service territorial a, pour le moment, compétence sur l'ensemble des agents. Cependant, il est prévu d'identifier, pour se mettre en conformité avec une jurisprudence récente du conseil d'Etat, les services de PMI au sein des services territoriaux et de conférer l'autorité hiérarchique sur eux au médecin territorial, l'ensemble des services sociaux de terrain étant pilotés par un binôme responsable des services sociaux polyvalents / médecin territorial.</p>
Objectif du dispositif	<p>Il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'améliorer les conditions de saisine de l'autorité judiciaire en clarifiant les circuits de signalement, - de mettre en place les modalités d'une évaluation pluridisciplinaire des situations garantissant la qualité du contenu du signalement, - de renseigner les institutions signalantes sur les suites données à leurs signalements dans le respect du secret de la procédure.
Descriptif	<p>Lors de la rédaction du schéma départemental conjoint de protection administrative et judiciaire de l'enfance et de la jeunesse (2001), les partenaires avaient rappelé l'existence d'un guide du signalement élaboré par le conseil général mais fait le constat d'une absence de lisibilité pour les institutions extérieures (comme les établissements scolaires ou hospitaliers) sur l'opportunité du signalement et le circuit lui-même. Par ailleurs, le parquet faisait état d'un grand nombre de signalements mal étayés, voire inutilisables, ou ne relevant pas de l'article 375 du code civil. Les mesures tirées de ce constat sont demeurées relativement vagues. La nouvelle</p>

procureure de la République, arrivée en août 2002, a souhaité rapidement mettre en place un circuit lisible afin d'éviter les nombreuses saisines en urgence, dépourvues des renseignements nécessaires.

Un rapport de la chambre régionale des comptes de 2003 a relevé lors d'un contrôle qu'un grand nombre de dossiers de signalements était classé sans suite au sein des services de l'aide sociale à l'enfance, soit parce qu'il ne s'agissait pas de véritables signalements, soit parce que les informations n'avaient pas été traitées.

Afin de mieux traiter les informations signalantes, le conseil général a donc identifié au sein du service enfance-famille, un bureau du signalement, par lequel transitent les informations signalantes recueillies dans l'ensemble des services du conseil général, grâce à un compte-rendu d'appel téléphonique type, mais également dans les établissements scolaires, conformément à la convention signée le 13 septembre 2004 par le président du conseil général, la procureure de la République et l'inspecteur d'académie.

Le circuit mis en place se caractérise par la diversité des entrées.

Si l'information préoccupante est portée à la connaissance d'un service d'action sociale territorial, celui-ci désigne un référent en son sein qui sera chargé de l'évaluation et du suivi de la situation. En cas d'obstacle mis par la famille au contact proposé par le SAST, celui-ci peut recourir au bureau enfance-famille qui adresse un courrier type annonçant l'évaluation et rappelant le cadre légal de l'intervention du conseil général.

Lorsqu'une situation évaluée dans le cadre d'une équipe pluri-disciplinaire nécessite un signalement judiciaire, le chef du SAST transmet les éléments nécessaires au bureau du signalement à l'aide d'un rapport de signalement type, dont le modèle a été élaboré en concertation avec le parquet. Le bureau du signalement peut éventuellement demander des compléments d'information, demander de reconsidérer l'orientation proposée ou transmettre au parquet avec une fiche navette qui permet le retour d'information.

Si l'information est adressée au bureau du signalement, par le biais éventuellement du compte-rendu d'appel téléphonique, celui-ci renvoie au SAST pour évaluation. Le bureau s'est doté d'un logiciel élaboré par le service lui-même qui permet de maîtriser les délais par un système de relance automatique. Il assure le retour systématique d'information aux institutions signalantes.

La convention du 13 septembre 2004 met en place un circuit particulier pour les personnels de l'éducation nationale. Une fiche de signalement particulière a été créée à cette fin. Cette fiche de signalement est instruite au sein des services de l'éducation nationale puis envoyée au bureau du signalement sauf cas de danger immédiat pour l'enfant, pour lesquels le parquet est saisi directement avec copie au bureau du signalement. Le bureau du signalement peut déclencher une procédure d'évaluation par les services territoriaux et/ou

	<p>transmettre au parquet.</p> <p>Lorsqu'il reçoit directement des informations préoccupantes, le parquet contacte le bureau de signalement pour que celui-ci déclenche une procédure d'évaluation par les services territoriaux.</p> <p>Récemment, la procureure de la République a contacté le président du conseil général afin d'envisager de transférer au conseil général les enquêtes rapides, suite à signalement judiciaire, confiées jusqu'alors au service de protection judiciaire de la jeunesse.</p>
Bilan, avantages /inconvénients	<p>L'évaluation du dispositif n'a pas été prévue mais les partenaires contactés semblaient tous satisfaits de ce nouveau mode de fonctionnement.</p> <p>Le dispositif mis en œuvre est très souple puisqu'il s'appuie essentiellement sur des outils de transmission (rapport de signalement interne au conseil général, rapport de signalement à disposition des personnels de l'éducation nationale) et sur le suivi des évaluations et des différentes étapes du dossier, réalisé par le bureau du signalement.</p> <p>Cette méthode permet à chacune des parties prenantes de s'approprier le dispositif. Cependant, son caractère empirique n'autorise pas la généralisation rapide des procédures à d'autre partenaire ; l'implication des médecins, celle des forces de l'ordre ou encore de tout autre partenaire susceptible de participer au repérage nécessitera un travail spécifique préalable avec eux, travail qui n'est pas encore envisagé.</p>
Transposition envisageable	<p>L'élaboration d'un circuit efficace de signalement selon une méthode qui tente de concilier empirisme et pragmatisme est facilement transposable. Sa mise en œuvre a été facilitée par la taille du département et par une implication forte de la procureure et de l'inspection académique.</p>

THEME :
ELABORATION D'UN PROTOCOLE DE SIGNALEMENT CONJOINT

Intitulé du dispositif	Protocole départemental de prévention et de protection de l'enfance en danger
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Les services du département du Doubs sont en cours de réorganisation. Jusqu'à fin 2005, la direction de la vie familiale et sociale assure ses différentes missions au travers de cinq services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • protection maternelle et infantile, • actions de santé publique, • enfance-famille, • aide sociale générale, • insertion. <p>Elle recouvre douze espaces d'action médico-sociale, trois pôles de l'aide sociale à l'enfance et trois pôles handicap-dépendance.</p> <p>A partir de janvier 2006, deux directions se partageront les missions sociales : la direction de l'insertion aura en charge le RMI, les aides financières et la politique du logement, la direction des solidarités comprendra les sous-directions enfance-famille (ASE et PMI), autonomie (personnes âgées-personnes handicapées) et la gestion des espaces sociaux et médico-sociaux dont le nombre devrait être réduit de 12 à 7 ou 8.</p> <p>La ligne hiérarchique est verticale, les travailleurs sociaux de l'ASE, présents dans les trois pôles sont sous l'autorité hiérarchique de la chef de service ASE alors que les agents du service social départemental sont présents dans les espaces d'action médico-sociale et sont placés sous l'autorité du chef du service social départemental. Treize médecins de PMI sont répartis dans les espaces d'action médico-sociale.</p> <p>Le circuit du signalement a été élaboré et unifié par la mise en œuvre d'un protocole de signalement, signé le 16 mai 2001, par un nombre étendu de partenaire. Ce protocole a créé une cellule de signalement sous l'autorité du président du conseil général ayant pour objet de recueillir l'ensemble des informations et des signalements d'enfants en danger, sauf cas d'urgence ou de maltraitance physique grave ou de suspicion d'abus sexuel, qui sont signalés directement au procureur de la République avec copie à la cellule de signalement. Lorsqu'elle reçoit des informations signalantes, hors cas d'urgence, la cellule mandate les espaces d'action médico-sociale pour qu'ils procèdent à l'évaluation. Les responsables des espaces sont responsables de la conduite de l'évaluation. les commissions techniques enfance, présidées</p>

	par le responsable du pôle ASE, sont rarement sollicitées.
Objectif du dispositif	<p>L'élaboration de ce protocole répond à différents objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les modalités de signalement - Parfaire les procédures de concertation entre les différentes parties et notamment entre les autorités administrative et judiciaire - Réaliser un système d'observation et d'analyse des situations d'enfants en danger
Descriptif	<p>Le partenariat entre acteurs de la protection de l'enfance était inexistant dans le Doubs.</p> <p>Le conseil général a pris l'attache des différents services pour tenter de remédier à l'anomie des signalements.</p> <p>La rédaction d'un protocole de signalement instaurant un circuit unique a nécessité un effort important de conviction auprès des partenaires considérés dans une acception très large puisque le protocole a été signé par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le président du conseil général, - le préfet, - les présidents et les procureurs de la République des tribunaux de grande instance de Besançon et de Montbéliard, - l'inspecteur d'académie, - le directeur départemental des affaires sanitaires et sociales, - le directeur départemental de la protection judiciaire de la jeunesse, - le directeur régional de la jeunesse et des sports, - le directeur départemental de la sécurité publique, - le commandant du groupement de gendarmerie départementale, - le président du conseil départemental de l'ordre des médecins, - les directeurs des hôpitaux (CHU de Besançon, CH de Montbéliard et de Pontarlier, CHS de Novillars). <p>Le premier enjeu a résidé dans la définition conjointe avec la Justice des champs de compétence respectifs : l'article 9 du protocole précise ainsi : « en cas d'urgence ou de maltraitance physique grave ou de suspicion d'abus sexuel, les signalements sont adressés ou le cas échéant faxés à la fois au procureur de la République et à la cellule de signalement ». Le guide du signalement, publié en 2005, souligne que les situations d'urgence sont celles qui nécessitent une protection immédiate du mineur.</p> <p>Un second enjeu a consisté à mettre en place un circuit qui respecte les modes d'organisation internes de chacune des institutions susceptibles d'effectuer des signalements.</p>

<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Le circuit mis en place est apprécié très positivement par les partenaires du conseil général contactés (substitut du procureur de la République, service médico-social de l'inspection d'académie, ordre départemental des médecins). La qualité des signalements judiciaires connus de la cellule (effectués après évaluation ou signalements directs dont la cellule a eu copie) a augmenté puisqu'ils ne font l'objet d'un classement sans suite que dans moins de 2% des cas, et d'un retour à l'ASE pour complément d'information dans 5% des cas.</p> <p>Ce protocole a contribué à harmoniser les circuits de signalement, et a permis une plus grande sensibilisation et une meilleure implication des acteurs sur ce sujet. Son intérêt principal réside dans sa capacité à rassembler un grand nombre de partenaires autour de la protection de l'enfance.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>La signature d'un protocole de signalement est une pratique désormais très répandue dans les départements.</p> <p>Mais la véritable mobilisation des partenaires suppose que le conseil général se donne les moyens d'un véritable pilotage et de l'animation constante du dispositif. Elle dépend actuellement également de la bonne volonté - ou d'un constat de défaillance partagé - de la part des partenaires et l'inscription dans une loi de ce rôle pilote du conseil général pourrait aider à lever les obstacles éventuels au partenariat.</p> <p>Le protocole n'est véritablement opérationnel que sous deux conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apporter un véritable soutien aux professionnels de terrain dans la démarche de signalement, • Respecter l'organisation propre de chacune des institutions susceptibles de participer à la démarche de signalement.

Fiche n° 4 : Nord – Le protocole avec l'éducation nationale

THEME : RECUEILLIR ET EVALUER, AU CONSEIL GENERAL, LES INFORMATIONS SIGNALANTES PROVENANT DE L'EDUCATION NATIONALE

Intitulé du dispositif	Protocole de collaboration entre le conseil général et l'inspection académique dans le cadre de la prévention et de la protection de l'enfance en danger
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>L'exercice des missions sociales est assurée, dans le Nord, par 42 unités territoriales de prévention et d'action sociale (UTPAS) regroupées en 8 directions territoriales (DT). Ces unités ont compétence sur l'ensemble des missions sociales à l'exception de celles conduites en direction des personnes âgées et des personnes handicapées. Elles sont constituées de trois services, dotés chacun d'un chef de service : le SSD, l'ASE et la PMI. Le responsable de l'unité exerce un rôle de coordination et d'animation mais n'exerce pas d'autorité hiérarchique fonctionnelle sur les services (certaines attributions lui sont néanmoins déconcentrées).</p> <p>La mission d'aide sociale à l'enfance est exercée par le service ASE, au sein de l'UTPAS, sous l'autorité d'un responsable de pôle, positionné à la direction territoriale.</p> <p>L'entrée dans le dispositif (gestion de l'information signalante et évaluation) est pilotée au sein de l'unité. En fonction des propositions formulées à l'issue de l'évaluation, la décision est prise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par le responsable du pôle (à la DT) s'il s'agit d'un signalement judiciaire ou d'un accueil provisoire (dans ce cas, la proposition est directement transmise par le chef de service au responsable du pôle ; le responsable de l'UTPAS ne porte pas d'appréciation sur cette proposition), - par le responsable de l'UTPAS s'il s'agit d'une mesure administrative autre que l'accueil provisoire (AED, TISF, aides financières...)¹ <p>Circuit du signalement :</p> <p>La circulaire du 11 mars 2003 portant « protocole d'intervention en matière</p>

¹ Ce dispositif a été conçu pour favoriser le prononcé des mesures administratives en renforçant la proximité avec le décideur. Il a pour conséquence indirecte d'offrir deux décideurs différents en fonction de la nature de la proposition, au détriment d'une jurisprudence unifiée sur ce qui relève du judiciaire ou de l'administratif. Certes, chacun d'entre eux a la possibilité de refuser la proposition en la réorientant ou en sollicitant un complément d'évaluation, mais aucune modalité de concertation n'est prévue en cas de difficultés. L'harmonisation dépend alors des relations interpersonnelles entre le responsable de pôle et le directeur de l'unité.

	<p>d'information signalante et de signalement à l'autorité judiciaire » définit précisément ce qu'il faut entendre par information signalante et organise son évaluation par les services du conseil général.</p> <p>Cette évaluation est prévue selon deux modalités:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hors cas d'urgence, l'évaluation relève de la cellule hebdomadaire d'évaluation et de suivi (CHES) qui réunit les professionnels de l'unité intervenus dans la famille et les professionnels d'autres institutions. Elle a pour fonction de définir les modalités d'évaluation, de désigner les professionnels (toujours en binôme) qui en ont la charge et intervient à l'issue de l'évaluation pour formuler un avis technique. Le responsable de l'unité est garant d'une réponse sous un mois pour les violences institutionnelles, sous trois mois pour les autres situations. - en cas d'urgence² une cellule de première évaluation, sous l'autorité du chef de service de permanence, intervient sans délai dans la journée avec le professionnel qui a recueilli l'information et des professionnels de permanence (assistant social, éducateur spécialisé, puéricultrice, infirmière). Elle vérifie le caractère d'urgence et définit les modalités d'intervention et d'évaluation. Elle peut conclure à un signalement judiciaire ou un suivi rapproché jusqu'à la prochaine cellule hebdomadaire de suivi.
<p>Objectif du dispositif</p>	<p>Les services du conseil général avaient constaté de nombreuses difficultés de fonctionnement avec l'éducation nationale : absence de vocabulaire commun, incohérence des circuits et des actions... Les personnels de l'éducation nationale rencontraient pour leur part des réticences à informer les familles des démarches en cours et se plaignaient de ne pas avoir de retour sur les informations qu'ils transmettaient. Certains parquets du département incitaient enfin à une clarification des circuits en renvoyant assez systématiquement au conseil général les informations qu'ils recevaient en provenance de l'éducation nationale.</p> <p>Le protocole élaboré fin 2003 entre l'éducation nationale et le conseil général a eu pour objectif de fixer le cadre inter-institutionnel dans la continuité du schéma. Il vise principalement à développer une intervention précoce auprès des familles et à favoriser une évaluation pluridisciplinaire pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développer la prévention, - limiter la judiciarisation, - en cas de saisine judiciaire, permettre au magistrat une décision éclairée.
<p>Descriptif</p>	<p>Après que les principes d'un travail commun ont été posés entre le président du conseil général et l'inspecteur d'académie dans la continuité des travaux du schéma, l'élaboration du protocole a été l'occasion d'un</p>

² C'est au chef de service de permanence à l'unité (SSD, ASE, PMI) que revient le soin de déterminer s'il y a urgence.

état des lieux au sein des deux institutions et d'une mise en commun des synthèses. Le comité de pilotage conjoint a ensuite défini les concepts communs et les axes du protocole.

Le protocole détermine en premier lieu les modalités du partenariat entre les deux institutions (renforcement de la collaboration, rapprochement des personnels des deux institutions) et arrête le principe d'une intervention précoce et commune dans le cadre de la prévention par des actions collectives ou individuelles sur la base d'un programme d'actions annuel.

Il coordonne ensuite la gestion des informations signalantes et des signalements.

Hors les cas d'urgence, toute information recueillie par l'éducation nationale qui ne peut, au terme d'une évaluation interne, faire l'objet d'un travail de prévention au sein de l'institution scolaire, est transmise par écrit aux services sociaux du département comme « information signalante ».

Le département, destinataire de cette information, devient le maître d'œuvre de l'évaluation et des suites à y donner. Le responsable de l'unité accuse réception de l'information et désigne un professionnel référent qui prend contact avec le chef d'établissement pour échanger sur la situation.

L'évaluation, conduite par l'unité, est enrichie des éléments complémentaires observés par les personnels de l'éducation nationale. Les conclusions de l'évaluation et les suites qui lui sont données sont portées à la connaissance de l'éducation nationale. En tout état de cause, les cellules hebdomadaires d'évaluation sont ouvertes aux personnels de l'éducation nationale.

S'agissant des signalements, le protocole n'exclut pas que l'éducation nationale saisisse directement l'autorité judiciaire. Il en limite, de fait, l'hypothèse aux **situations d'urgence** ou d'appréciation différente sur la situation. Une information du conseil général est organisée en cas de signalement direct par les services de l'éducation nationale.

Les modalités de mise en œuvre du protocole ont fait l'objet, au conseil général comme dans les services de l'éducation nationale, d'instructions détaillées qui définissent précisément comment accompagner sa mise en œuvre, en interne et avec les services du co-signataire. Ce travail se décline en trois temps à travers une série de réunions ciblées regroupant les personnels par niveau et par secteur, et vise une diffusion la plus large des principes posés au sein des deux institutions. L'adaptation de cet accompagnement aux spécificités locales est expressément prévue. Des rencontres annuelles entre les établissements scolaires et les services départementaux sont fortement encouragées.

<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Malgré la mobilisation des institutions pour accompagner le protocole lors de son entrée en vigueur, les services du conseil général comme ceux de l'éducation nationale doivent rester très vigilants sur l'appropriation du protocole dans les territoires. L'éducation nationale et le conseil général en conviennent et poursuivent le travail de diffusion.</p> <p>Dans les lieux où il est correctement mis en oeuvre, son efficacité est réelle et donne satisfaction aux deux institutions.</p> <p>Les avantages de la démarche sont nombreux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - elle garantit une vraie centralisation des informations au conseil général qui ne se limite pas, comme c'est le cas dans de nombreux départements, aux informations transmises par le service social scolaire. Tous les personnels de l'éducation nationale sont directement concernés par le protocole et ont été informés des nouvelles modalités de travail dans la phase d'accompagnement, - elle favorise une évaluation pluridisciplinaire et pluri-institutionnelle des informations signalantes, au-delà des seules problématiques qui transparaissent à travers la scolarisation de l'enfant, - elle offre un appui technique aux services de l'éducation nationale dans des situations complexes et anxiogènes, - elle prévient la judiciarisation excessive des situations, - elle garantit enfin des remontées plus exhaustives pour l' « observatoire interpartenarial de l'Enfance en Danger ». <p>Indirectement, la phase d'accompagnement du protocole a aussi facilité la connaissance et la reconnaissance des professionnels entre eux.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>L'élaboration de ce protocole, qui a demandé un investissement lourd, démontre que les institutions peuvent dépasser leurs clivages, harmoniser leur travail et organiser la centralisation des informations sans nécessairement passer par un dispositif à entrée unique.</p> <p>Les procédures d'élaboration et d'accompagnement d'un tel dispositif ont l'immense mérite de rapprocher les personnels sur le terrain ce qui accroît l'efficacité de leurs actions, notamment en terme de prévention.</p> <p>L'intérêt de ce protocole tient, en grande partie, à l'effort qui a été entrepris pour que tous les personnels de l'éducation nationale se sentent concernés par le signalement des enfants en danger et acceptent de jouer le jeu d'une procédure en apparence moins rassurante que celle consistant à transmettre directement et sans évaluation leurs inquiétudes aux services judiciaires. Il a fallu pour cela que l'inspection académique s'implique au plus haut niveau et ne laisse pas, par défaut, le service social scolaire piloter seul le dispositif.</p>

Fiche n° 5 : Doubs – Association des médecins libéraux au protocole départemental

THEME
PRATIQUE DU SIGNALEMENT PAR LES MEDECINS LIBERAUX

Intitulé du dispositif	Association des médecins libéraux au protocole départemental de prévention et de protection de l'enfance
<p style="text-align: center;">Contexte départemental</p>	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Les services du département du Doubs sont en cours de réorganisation. Jusqu'à fin 2005, la direction de la vie familiale et sociale assure ses différentes missions au travers de cinq services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • protection maternelle et infantile, • santé publique, • enfance-famille, • aide sociale générale, • insertion. <p>Elle recouvre douze espaces d'action médico-sociale, trois pôles de l'aide sociale à l'enfance et trois pôles handicap dépendance.</p> <p>A partir de janvier 2006, deux directions se partageront les missions : la direction de l'insertion aura en charge le RMI, les aides financières et la politique du logement, la direction des solidarités comprendra les sous-directions enfance-famille (ASE et PMI), autonomie (personnes âgées-personnes handicapées) et la gestion des espaces sociaux et médico-sociaux dont le nombre devrait être réduit de douze à sept ou huit.</p> <p>La ligne hiérarchique est verticale, les travailleurs sociaux de l'ASE, présents dans les trois pôles sont sous l'autorité hiérarchique de la chef de service ASE alors que les agents du service social départemental sont présents dans les espaces d'action médico-sociale et sont placés sous l'autorité du chef du service social départemental. Treize médecins de PMI sont répartis dans les espaces d'action médico-sociale.</p> <p>Le circuit du signalement a été élaboré et unifié par la mise en œuvre d'un protocole de signalement, signé le 16 mai 2001, par un nombre étendu de partenaires. Ce protocole a créé une cellule de signalement sous l'autorité du président du conseil général ayant pour objet de recueillir l'ensemble des informations et des signalements d'enfants en danger, sauf cas d'urgence ou de maltraitance physique grave ou de suspicion d'abus sexuel, qui sont signalés directement au procureur de la République avec copie à la cellule de signalement. Lorsqu'elle reçoit des informations signalantes, hors cas d'urgence, la cellule mandate les espaces d'action médico-sociale pour qu'ils</p>

	<p>procèdent à l'évaluation. Les responsables des espaces sont responsables de la conduite de l'évaluation. les commissions techniques enfance, présidées par le responsable du pôle ASE, sont rarement sollicitées.</p>
Objectif du dispositif	<p>Le dispositif vise à conduire les médecins libéraux à signaler les situations d'enfants en danger dont ils pourraient avoir connaissance, dans le respect de la déontologie médicale.</p>
Descriptif	<p>Le travail partenarial est inscrit dans le mode d'élaboration initiale du protocole de prévention et de protection de l'enfance signé en 2001, notamment par le président de l'ordre départemental des médecins.</p> <p>La cellule de signalement du conseil général devient l'interlocuteur unique des médecins libéraux qui peuvent y chercher conseil en cas de suspicion de danger ; les informations, sauf urgence, sont adressées à la cellule. Cette transmission est largement facilitée par la qualité du responsable de la cellule, qui est médecin. Un retour d'information au médecin signalant est garanti par la cellule du signalement.</p> <p>Ce dispositif fonctionne sans évidemment interdire une saisine directe du parquet en cas d'urgence, et en plein accord avec ce dernier.</p> <p>L'information sur le nouveau dispositif est diffusée via le bulletin de l'ordre départemental. Tous les médecins inscrits sont destinataires des documents d'information sur le circuit du signalement publiés par le conseil général, introduits par une lettre du président du conseil départemental. Ces documents et notamment le guide du signalement ont été élaborés après itération avec le conseil de l'ordre. Le dispositif est rappelé systématiquement dans le cadre de sessions spécifiques de formation médicale continue gérées par l'association franc-comtoise de formation médicale continue en médecine de l'enfant et de l'adolescent.</p>
Bilan, avantages /inconvénients	<p>La situation initiale était caractérisée par un très faible nombre de signalements transmis par les médecins libéraux, le plus souvent en direction du parquet, qui semblait s'expliquer par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une réticence déontologique, liée au secret médical, - la crainte de la rupture avec la famille, - une pratique d'hospitalisation pour « mise à l'abri », le signalement étant alors fait par l'hôpital, - une confusion avec l'établissement de « certificats » remis notamment aux juges aux affaires familiales (un tel certificat est souvent demandé au médecin pour obtenir la modification des droits de visite et d'hébergement au prétexte de sévices dont l'enfant serait victime de la part de l'ex-conjoint ou de son nouveau compagnon), - plus généralement, le faible nombre d'enfants en danger vus en consultation libérale.

	<p>La mise en place d'un interlocuteur unique (cellule de signalement) a conduit à une augmentation du nombre de signalements transmis par les médecins libéraux. Le parquet n'est plus destinataire que des signalements de situations d'urgence avérée.</p> <p>Au total,</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mobilisation conjointe du conseil départemental de l'ordre et du conseil général permet d'améliorer le degré de sensibilisation et d'information des médecins libéraux à la problématique de l'enfance en danger. - l'existence de la cellule du signalement, interlocuteur unique identifié, donne au médecin, souvent isolé face à une situation de risque ou de danger pour un enfant, la possibilité de poser des questions, de s'informer sur les procédures. - les signalements émanant de médecins libéraux ont tendance à augmenter. - l'harmonisation et la meilleure compréhension de la procédure de signalement conduit à une saisine quasi exclusive de la cellule de signalement à l'exception des situations d'urgence avérée. - les médecins eux mêmes n'ont manifesté aucune réticence à l'égard du nouveau dispositif.
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Sur un plan juridique, l'article 44 du code de déontologie médicale fait obligation au médecin s'il constate sévices ou privations sur la personne d'un mineur, « d'alerter les autorités judiciaires, médicales ou administratives ». Cette obligation traduit pour la profession médicale l'obligation générale « d'informer les autorités judiciaires ou administratives » de même nature énoncée à l'article 434-3 du code pénal.</p> <p>L'article 226-14 du code pénal (loi du 2 janvier 2004) délie bien le médecin de son secret professionnel « dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret », rédaction qui englobe évidemment l'article 434-3.</p> <p>En conclusion, le médecin est bien délié de l'obligation de secret professionnel quand il s'agit d'informer les <i>autorités judiciaires ou administratives</i> de situations privations ou mauvais traitements.</p> <p>Le dispositif mis en place dans le Doubs est donc conforme au droit en vigueur. Dans les situations urgentes de maltraitance avérée, il n'est pas contradictoire avec la diffusion récente au plan national d'un modèle type de signalement destiné aux médecins libéraux et préconisant d'adresser l'information au parquet.</p> <p>Sur un plan pratique, le dispositif s'analyse comme un instrument de sensibilisation et de conseil, mobilisable en permanence. Il permet ainsi d'aider le médecin qui doit faire preuve de « prudence et de circonspection » dans ces circonstances (article 44 CDM). Sont indispensables ou fortement recommandées :</p>

	<ul style="list-style-type: none">- la mobilisation conjointe du conseil départemental de l'ordre et du conseil général ;- la diffusion à tous les médecins libéraux de supports explicatifs portant sur le contenu et le circuit du signalement ; une animation périodique à leur attention- l'existence d'un interlocuteur clairement identifié, médecin de préférence, à la fois conseil et récepteur des informations.
--	--

Fiche n° 6 : Val-de-Marne – La cellule et le circuit de signalement

THEME :
**CENTRALISER LE RECUEIL ET LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS
 SIGNALANTES PAR LE CONSEIL GENERAL VIA L'INSTALLATION D'UN POINT
 DE RECUEIL UNIQUE : LA CELLULE DE SIGNALEMENT**

Intitulé du dispositif	La cellule et de circuit de signalement
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le département du Val-de-Marne compte 20 circonscriptions où s'exercent les compétences de l'ASE, de la PMI et de la polyvalence de secteur. L'adjoint « enfance », placé sous l'autorité du responsable de circonscription a la responsabilité de l'évaluation des situations et de leur suivi. Un lien fonctionnel direct est établi entre l'adjoint enfance et l'inspecteur ASE positionné au service central.</p> <p>Pour conserver la spécialisation des professionnels dans une matière considérée comme particulièrement technique, toutes les décisions de protection de l'enfance (aides financières, TISF, accueils provisoires, signalements...) restent de la compétence de l'inspecteur. Responsable d'un groupement de plusieurs circonscriptions, l'inspecteur est positionné au service central, à distance des équipes qui évaluent les situations et formalisent leurs propositions.</p> <p>Les évaluations sont conduites dans les circonscriptions, selon des modalités variables qui mobilisent, de plus en plus souvent, des commissions ad hoc, pluridisciplinaires et pluri-partenariales. Un guide méthodologique de l'évaluation a été élaboré en 2005 (cf fiche 20)</p>
Objectif du dispositif	<p>Le traitement des informations signalantes relevait auparavant de la responsabilité des groupements qui mandataient les circonscriptions pour les évaluations. De fait, il existait autant de circuits que de groupements, voire de circonscriptions.</p> <p>Prévue dans le schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance de juin 2002 et formalisée dans un protocole annexé à ce schéma, la création d'une cellule de signalement, point de recueil unique centralisé des informations signalantes, a eu pour objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'unifier les modalités de traitement des informations signalantes et d'améliorer la qualité des évaluations, - de centraliser les informations signalantes au conseil général via un point d'entrée unique,

	<ul style="list-style-type: none"> - de donner de la lisibilité aux partenaires en leur offrant un seul interlocuteur, - de sécuriser le circuit de traitement des ces informations.
<p>Descriptif</p>	<p>La cellule de signalement est composée d'un responsable, d'un adjoint conseiller socio-éducatif, d'un médecin et de cinq personnels.</p> <p>La cellule est conçue pour recevoir l'ensemble des informations signalantes provenant des services du conseil général, du SNATEM et de tous les partenaires. A l'aune d'une première appréciation, elle mandate la circonscription pour évaluation ou saisit directement le parquet en cas d'urgence ou d'infraction pénale.</p> <p>Pour les services du conseil général, tous les signalements, même urgents, transitent par la cellule. Lorsque le parquet a été directement saisi par un partenaire en raison de l'urgence ou de l'existence d'une infraction pénale, copie du signalement est transmis à la cellule.</p> <p>La volonté de centralisation des informations au sein de la cellule a justifié un important travail préparatoire avec les services de l'éducation nationale. Un travail similaire est aujourd'hui engagé avec la médecine libérale. Il est très largement facilité par la présence d'un médecin au sein de la cellule et doit prochainement aboutir à la signature du protocole par le conseil départemental de l'ordre des médecins.</p> <p>La participation de la cellule à l'évaluation et au traitement des informations signalantes prend plusieurs formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le mandatement des circonscriptions pour une évaluation dont le retour est attendu sous un mois (ou 48 h par téléphone dans certaines hypothèses urgentes), - la gestion des demandes d'information faites par le parquet, - la participation de la cellule à la commission de coordination, instance collégiale à l'issue de laquelle l'inspecteur du groupement décide des suites à donner à cette information (mesure administrative, saisine de l'autorité judiciaire, suivi social, classement...). Chargée de l'organisation de ces commissions, la cellule en fixe l'ordre du jour en fonction des délais impartis pour l'évaluation. Elle est garante du respect des procédures et des délais, - la formalisation des informations à la famille après la décision de l'inspecteur. <p>La cellule joue par ailleurs un rôle de conseil auprès de tous les professionnels du département en matière de signalement. Un numéro AZUR a été mis en place, qui permet à tout professionnel de l'enfance, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h, d'obtenir des informations sur les procédures de signalement. Ce numéro a vocation à aider les professionnels dans leur démarche et les conseiller sur ce qu'il faut faire, et comment. Pour les signalements urgents, l'utilisation d'un fax Azur est préférée.</p>

	<p>Ayant centralisé les informations signalantes, la cellule joue enfin un rôle d’observatoire. Il reste peu formalisé en l’état.</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Alors même que le dispositif montait en charge pendant cette période (création des numéros Azur, diffusion du guide de signalement, recrutement de personnels), les chiffres d’activité de l’année 2004 permettent d’ores et déjà de mesurer l’impact de la cellule.</p> <p>La cellule a reçu en 2004 1870 informations signalantes (elle n’en avait reçu que 900 en 2003) en provenance, majoritairement, des sources suivantes : les circonscriptions 35 %, l’éducation nationale 20 %, le parquet 15 % et le Snatem 13 %. Le conseil général a par ailleurs transmis presque 600 signalements à l’autorité judiciaire en 2004 contre 413 en 2003.</p> <p>Les délais d’évaluation assez longs relevés en 2004 (seules 14 % des informations étaient évaluées dans le délai d’un mois ; 28 % étaient traitées dans un délai supérieur à 3 mois) doivent toutefois être relativisés dans la mesure où les commissions de coordination régulières permettent de suivre l’évolution du dossier et de garantir une continuité d’intervention.</p> <p>Le numéro Azur reçoit actuellement 65 appels par mois dont 60 % proviennent des personnels de l’éducation nationale.</p> <p>L’observatoire reste largement à construire. D’ores et déjà il est vraisemblable que la centralisation des informations au conseil général, qui s’opère progressivement, permettra de minimiser les difficultés de mise en cohérence des données départementales et judiciaires.</p> <p>Les personnels du conseil général rencontrés par la mission ne semblent pas avoir de difficultés à inscrire leur action dans ce nouveau dispositif de signalement dont la cellule est le pivot. Pour le parquet de Créteil, où un magistrat est prioritairement chargé d’orienter les signalements, le dispositif s’avère satisfaisant (diminution du nombre des signalements non évalués, coordination facilitée avec les services du conseil général via la cellule).</p> <p>Pour les autres partenaires que la justice ou l’éducation nationale, le respect des circuits dépendra de la plus value qu’apportera la cellule en termes d’aide et de conseils.</p> <p>La cellule du conseil général du Val-de-Marne sécurise incontestablement le dispositif de signalement. Elle garantit par ailleurs que les décisions administratives ou judiciaires seront rendues après un processus d’évaluation contrôlé mais dont les modalités concrètes restent largement perfectibles dans de nombreuses circonscriptions. Le travail est en cours.</p> <p>La mobilisation des personnels qu’implique l’ensemble de ce nouveau dispositif est importante - cellule composée de six personnes, procédures mobilisant des commissions de coordination -. Pour un département de la taille du Val-de-Marne, le coût que représente cette mobilisation n’apparaît</p>

	pas excessif.
Transposition envisageable	<p>Ce modèle d'organisation n'est pas propre au Val-de-Marne. La mission l'a aussi rencontré fonctionnant selon des modalités légèrement plus souples en Meurthe-et-Moselle et en Seine-et-Marne.</p> <p>Son plus grand intérêt est de garantir la centralisation des informations au conseil général par la mise en place d'une entrée unique dans le circuit.</p> <p>Pour les services du conseil général, ce modèle est assez contraignant, en particulier dans le Val-de-Marne où toute information signalante reçue par les circonscriptions est immédiatement portée à la connaissance de la cellule. Il est aussi apparu très sécurisant en raison des tâches de surveillance des délais et de transfert des informations que la cellule prend en charge.</p> <p>Ce dispositif est parfaitement transposable à deux conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en amont, un travail approfondi avec les partenaires pour arrêter le principe d'un traitement centralisé des informations par le conseil général, - un travail minutieux d'élaboration, de diffusion et d'explication des différentes procédures liées à son fonctionnement. <p>Il serait dommageable en revanche qu'il dispense d'un travail de décloisonnement des services SSD, ASE et PMI en faisant reposer la coordination d'ensemble sur la cellule elle-même.</p> <p>De même, il convient de veiller à ce que la maîtrise et le pilotage du circuit par une structure centralisée ne conduisent pas à un affaiblissement du degré de vigilance et du sentiment de responsabilité des professionnels de terrain.</p>

Fiche n° 7 : Seine-et-Marne – La cellule de signalement

THEME :
CELLULE CENTRALISEE DE SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE RISQUE OU DE DANGER

Intitulé du dispositif	La cellule de signalement, dite mission de prévention
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>L'organisation des services sociaux est fortement déconcentrée : mises en place dès 1992, 14 unités d'action sociale (UAS) regroupent services sociaux polyvalents, PMI, ASE, santé publique, et administration.</p> <p>Un directeur d'unité qui a délégation de signature du président du conseil général, dirige l'UAS, entouré de plusieurs chefs de service spécialisés, dont un pour le « service social enfance » ; le directeur prend les décisions, dont les décisions de signalement, et garantit la transversalité de l'évaluation.</p> <p>Accompagnement social préventif, aides préventives, TISF, mesures non contractuelles sont du ressort du directeur d'unité.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le repérage est une mission partagée entre l'ensemble des services (1/3 des signalements émanent des services départementaux, 1/3 de l'éducation nationale, 1/3 d'autres services : SNATEM collectivités territoriales, établissements et services associatifs, hôpitaux..). Les associations du secteur « soutien à la parentalité » sont utiles dans le cadre du repérage de situations.</p> <p>Les directeurs d'UAS signent et transmettent les signalements à la cellule centrale dite « mission de prévention ».</p> <p>Le directeur d'unité préside la commission d'orientation et d'aide à l'évaluation (réunion hebdomadaire).</p> <p>La COAE constitue un soutien technique à l'évaluation par les professionnels ; elle dispose d'un règlement intérieur sous tendu par un principe : un professionnel ne peut pas rester seul face à des situations de danger : il s'agit d'une responsabilité de service ; la COAE permet de promouvoir une politique institutionnelle transversale en matière de signalement ; un représentant de l'éducation nationale (assistante sociale scolaire, voire directeur d'établissement) et un représentant du milieu ouvert (le cas échéant même l'intersecteur de pédopsychiatrie) participent à la commission . Les TISF sont associées à l'équipe de l'UAS et sont amenées à participer aux travaux de la COAE sur la situation examinée.</p>

	<p>Les inspecteurs ASE sont dans une situation distanciée, au niveau central ; cette position leur donne du recul ; ils valident l'évaluation de l'UAS et prennent les décisions d'orientation (en AED, AEMO, accueil contractualisé) ; ils décident des signalements judiciaires ; ils s'assurent que les diligences nécessaires ont été faites pour l'analyse de la situation (passage en COAE).</p> <p>La mission de prévention du conseil général au niveau central, joue notamment un rôle de conseil auprès des unités; un retour d'information aux services signaleurs est assuré.</p>
<p>Objectif du dispositif</p>	<p>La mission de prévention est garante d'une procédure de centralisation des informations signalantes et signalements ; les parquets souhaitaient qu'un travail centralisé sur les signalements permette d'en améliorer la qualité et d'éviter des signalements directs insuffisamment étayés.</p> <p>Dans ce cadre, la mission de prévention met en œuvre un soutien méthodologique au signalement auprès de l'ensemble des intervenants.</p> <p>Seuls ces deux premiers objectifs sont retenus ici comme exemplaires et relevant d'une « bonne pratique » ; sous une forme ou une autre les deux missions suivantes de la mission de prévention sont en effet beaucoup plus couramment assurées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • animation, formation, information ; • études, statistiques et observation .
<p>Descriptif</p>	<p>Outre une responsable et son adjoint (cadres A), la mission de prévention dispose de trois adjoints administratifs, et d'un attaché chargé de l'observatoire.</p> <p>1/ Recueil des informations et des signalements : la mission de prévention est le lieu de passage et de recensement de l'ensemble des signalements, quel que soit le service ou la personne dont ils émanent ; elle est correspondante du SNATEM ; le guide départemental du signalement prévoit trois situations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • risque de danger : observation locale, transmission des informations à la mission de prévention, décision d'orientation par l'inspecteur ASE • danger : information directe de la mission de prévention, qui organise la suite de la procédure (soit saisine de l'UAS pour évaluation, soit saisine du parquet) • péril : information directe du parquet. <p>L'affirmation d'une procédure coordonnée par le conseil général est explicite ; on lit en particulier dans le guide du signalement : « s'adresser systématiquement au procureur de la république fait perdre son efficacité au service d'urgence et aboutit à l'engorgement des services judiciaires. En cas de doute il est préférable de contacter la mission de prévention, les UAS ou</p>

	<p>les inspecteurs de l'ASE ». La saisine directe du parquet n'est ainsi recommandée que pour les situations de « péril ». Dans les situations les plus courantes, allant même jusqu'au danger, la mission de prévention est normalement destinataire des informations ou du signalement, à charge pour elle d'en assurer les suites.</p> <p>La mission de prévention doit assurer un retour d'information au service signaleur.</p> <p>2/ Mission d'appui, d'écoute et de conseil aux services qui souhaitent signaler une situation de danger ou de risque ; la mission de prévention a une mission transversale auprès de l'ensemble des services publics et privés susceptibles de produire une information concernant un enfant en danger ou en risque ; une coordination est assurée auprès de chaque UAS par un assistant de la mission, qui veille en particulier à ce que toutes les diligences de prévention aient été faites avant un signalement, et que la COAE ait examiné la situation, avant transmission à l'inspecteur ASE ; les familles dont les enfants font l'objet d'un signalement peuvent s'adresser à la mission de prévention.</p> <p>3/ Animation, formation et information :</p> <p>L'information sur les questions de maltraitance est diffusée sur les lieux d'accueil et de socialisation des enfants. Auprès de professionnels (écoles, IUFM, collectivités locales, en lien avec l'UAS), un travail de sensibilisation est effectué régulièrement. Au titre de l'animation, la mission de prévention est la cheville ouvrière du travail de partenariat notamment avec les autorités judiciaires et l'éducation nationale.</p> <p>4/ Observatoire de l'enfance en danger : élaboration de tableaux de bord mensuels par territoire et juridiction, diffusés aux partenaires.</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Le nombre de signalement sans suite du parquet a diminué ; le nombre de signalements directs au parquet issus des services de l'éducation nationale serait faible.</p> <p>Les personnels du conseil général ont apparemment bien compris le rôle de la mission de prévention ; pour les inspecteurs ASE, elle garantit une qualité homogène des dossiers de signalement qui leur parviennent ; un appui technique est proposé aux agents des UAS.</p> <p>L'avis des parquets consultés est positif ; ceux ci confirment en particulier l'amélioration de la qualité des signalements directement transmis et la diminution de leur nombre.</p> <p>La centralisation par le conseil général de la plus grande partie des informations ou signalements est liée, pour la Seine et Marne à une capacité d'animation et de coordination déconcentrée ; une cellule centralisée a dans</p>

	<p>ce contexte particulier une vocation d'animation globale du dispositif, appuyée sur un réseau de services sociaux locaux en prise directe avec l'ensemble des partenaires de la politique de protection de l'enfance (éducation nationale, associations..); la valeur ajoutée de la mission de prévention sur la qualité des signalements porte sur l'homogénéité des procédures et des écrits produits.</p>
Transposition envisageable	<p>Une bonne collaboration inter-institutionnelle au niveau départemental, relayée au plan local est primordiale. Comme le montre l'exemple de la Seine-et-Marne une cellule peut fonctionner dans une organisation déconcentrée.</p>

Fiche n° 8 : Gard – Le circuit et les procédures de signalement

THEME :
**CENTRALISER LE RECUEIL ET LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS
 SIGNALANTES PAR LE CONSEIL GENERAL VIA LA MOBILISATION DES
 PERSONNELS ET LE MAILLAGE TERRITORIAL**

Intitulé du dispositif	Le circuit et les procédures de signalement
<p style="text-align: center;">Contexte départemental</p>	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Les missions sociales du conseil général du Gard sont mises en œuvre au sein de 12 circonscriptions d'action sociale par les trois équipes « Action Sociale », PMI et ASE.</p> <p>Chacune de ces équipes reste sous l'autorité de son responsable hiérarchique, dans une organisation verticale traditionnelle. Ainsi les équipes ASE exercent leur mission sous l'autorité d'un inspecteur situé au siège du conseil général (chacun couvre deux circonscriptions). A l'exception des aides financières qui sont de la compétence du responsable de circonscription (chef de l'équipe action sociale), toutes les décisions sur la protection de l'enfance relèvent de la responsabilité de l'inspecteur qui les met en œuvre après avoir reçu la famille.</p>
<p style="text-align: center;">Objectif du dispositif</p>	<p>De façon générale, l'action conduite par le conseil général du Gard a eu pour objectif de répondre aux impératifs de la loi de 1989 via la mobilisation de l'ensemble de ses personnels sur le recueil d'information et l'évaluation des situations des mineurs maltraités ou susceptibles de l'être.</p> <p>Il s'agissait aussi, par la création d'une procédure rigoureuse et la formation de l'ensemble des personnels des circonscriptions, de sécuriser la mise en œuvre de cette mission et d'éviter qu'elle ne subisse les effets du cloisonnement parfois constaté entre les équipes ASE, PMI et action sociale.</p>
<p style="text-align: center;">Descriptif</p>	<p>Partant du postulat que tout travailleur social du conseil général est concerné par la problématique de la maltraitance et que sa contribution à la mission de protection de l'enfance est le meilleur moyen sur le terrain de garantir la prévention des maltraitances et la réactivité des services, le conseil général a décidé de consacrer un effort important à la mobilisation et la formation de ses personnels.</p> <p>Un « <u>groupe technique</u> » composé de personnels de formations différentes, issus des trois directions opérationnelles, a été mis en place. Dans une démarche itérative avec le terrain, ce groupe a proposé la mise en œuvre des</p>

	<p>actions suivantes :</p> <p>1 - <u>un outil de recueil d'informations</u>. Une trame écrite, désormais stabilisée, est utilisée par tous les professionnels à l'occasion des appels signalant la situation d'un enfant. Elle les guide dans cette phase très délicate pour mettre à distance l'émotion suscitée par la situation et objectiver au maximum les informations recueillies.</p> <p>2- <u>une procédure d'évaluation formalisée</u>.</p> <p>Dans un premier temps, les trois responsables d'équipes (action sociale, PMI, ASE) se réunissent dans un délai de 5 jours maximum pour décider des suites à donner à ces informations (classement, transmission au parquet, suivi social par les équipes, évaluation). En cas d'urgence ou de danger immédiat, la transmission directe au parquet est organisée.</p> <p>Lorsqu'une évaluation est décidée, le responsable de circonscription est garant de son déroulement, quels que soient les personnels qui y participent. Il est notamment garant des délais :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ceux déterminés par l'équipe des responsables, - à défaut, du délai théorique de trois mois maximum, - réduit à 20 jours pour une première appréciation d'un éventuel danger nécessitant une protection « rapide et adaptée ». <p>Le ou les professionnels en charge de l'évaluation en font chacun rapport selon une grille commune. Ces rapports sont validés par les responsables d'équipe, rassemblés entre les mains du responsable de circonscription et transmis à l'inspecteur ASE pour décision.</p> <p>3 – en plus des formations généralistes sur la maltraitance, <u>des formations particulières et obligatoires</u> ont été organisées pour l'ensemble des personnels sur le recueil d'information et l'évaluation. Elles sont régulièrement reconduites et bientôt complétées par une formation sur le recueil de la parole de l'enfant.</p> <p>4 – <u>un guide professionnel du signalement</u> rappelle ces procédures et met à disposition les différents outils. Il est régulièrement amélioré.</p> <p>Au-delà de ces actions en direction des professionnels du conseil général, le groupe technique s'est efforcé d'expliquer l'ensemble du dispositif aux différents partenaires de l'institution (éducation nationale, avocats...), présentant, par là même, un conseil général organisé et disponible pour recueillir les informations et répondre à leurs demandes.</p>
--	---

<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>La mobilisation des professionnels du conseil général est aujourd'hui acquise. Plus de 700 recueils d'informations sont effectués chaque année par les services du conseil général. 54 % de ces recueils sont suivis d'une décision d'évaluation.</p> <p>Le parquet est satisfait de la qualité des évaluations ainsi mises en œuvre.</p> <p>Les effets éventuels d'une dilution des compétences sur le recueil et l'évaluation des situations sont prévenus par la construction d'outils, de procédures et de formations obligatoires.</p> <p>Cette mobilisation de tous les professionnels présente en retour de nombreux avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - elle assure le décloisonnement des services et responsabilise tous les professionnels, - elle multiplie les voies d'entrée dans le dispositif de protection - elle permet que la vigilance soit exercée au plus près du terrain dans la conduite des missions d'accompagnement des publics. <p>Le travail de maillage sur les territoires et l'information des partenaires du conseil général ont, eux aussi, porté leur fruit. La grande majorité des partenaires a depuis longtemps repéré le rôle pivot du département sur la protection de l'enfance et le traitement des signalements. Elle convient de la plus value apportée par son intervention.</p> <p>Il en résulte une centralisation naturelle des informations qui transitent par le conseil général via les circonscriptions avant, le cas échéant, d'être transmises à la justice. Cette centralisation dépasse largement le cadre des seules situations de maltraitance.</p> <p>Reste à compléter cette action conduite par l'encadrement intermédiaire et principalement axée sur l'acte professionnel, par l'élaboration de protocoles au plus haut niveau des institutions afin de renforcer la légitimité du conseil général dans son action de centralisation et d'évaluation des informations. Ce travail est aujourd'hui engagé dans le cadre de la refonte du schéma départemental de protection de l'enfance.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Ce type d'organisation impose une attention constante de l'institution pour garantir que les professionnels sont toujours suffisamment formés et informés et que les outils harmonisés et directifs construits pour recueillir l'information et procéder aux évaluations sont bien utilisés.</p> <p>Quel que soit néanmoins le choix du conseil général pour organiser le recueil des informations (entrée unique par une cellule ou entrées multiples sur les territoires), il paraît absolument nécessaire que la mobilisation de tous les personnels sociaux du conseil général soit organisée autour de cette mission.</p>

Fiche n° 9 : Isère – Le Comité Enfance en Danger (CEDI)

THEME :
ORGANISER UN CADRE DE COLLABORATION PERENNE ENTRE TOUS LES PARTENAIRES CONCERNES PAR LA PROBLEMATIQUE DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Intitulé du dispositif	Le comité enfance en danger Isère (CEDI)
<p style="text-align: center;">Contexte départemental</p>	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Depuis 1991, le conseil général de l'Isère a fortement déconcentré la mise en œuvre de ses missions sociales donnant au chef de la circonscription une autorité hiérarchique et fonctionnelle sur tous les personnels. Ce mouvement doit être finalisé, début 2006, par l'intégration des nouvelles missions du conseil général dans treize territoires.</p> <p>En matière d'aide sociale à l'enfance, les décisions relèvent en pratique du chef de service enfance territorial, qui dispose d'une délégation de signature. La direction centrale exerce une mission de conseil technique et d'animation fonctionnelle. Elle détermine les procédures et les modalités de travail.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le traitement des signalements est totalement déconcentré, sous la responsabilité du chef de service enfance qui désigne les personnels en charge des évaluations. La direction centrale assure néanmoins une permanence pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réorienter les appels et les signalements en provenance du Snatem, - garantir une interface avec les parquets des mineurs, - apporter, le cas échéant, un conseil technique aux équipes. <p>Le protocole de signalement signé en 2001 par le conseil général, les autorités judiciaires, l'inspection académique et le CHU de Grenoble ne pose pas le principe d'une centralisation systématique des informations au conseil général mais rappelle ses missions et modalités de travail et insiste sur le rôle pivot qu'il peut jouer pour toutes les situations qui ne justifient pas une saisine urgente de l'autorité judiciaire.</p>
<p>Objectif du dispositif</p>	<p>La création en 1997 d'un cadre de partenariat pérenne de toutes les institutions publiques ou privées du département exerçant une compétence en matière de protection de l'enfance et de prévention répondait à la volonté de travailler sur la complémentarité et l'optimisation des moyens disponibles ou à mettre en œuvre pour assurer ces missions.</p>

Descriptif	<p>Le CEDI devait, à l'origine, fonctionner selon deux modalités : une assemblée générale annuelle, un comité de pilotage tous les deux mois. Seule, cette seconde formation a pu réellement se réunir.</p> <p>Présidé par le vice-président du conseil général en charge de l'enfance, de la famille, du développement social et de l'insertion, le comité de pilotage rassemble, outre les services du conseil général qui l'animent, l'institution judiciaire, l'éducation nationale, les autres services de l'Etat (ddass, jeunesse et sports, intérieur, gendarmerie), le secteur de la santé et les associations habilitées.</p> <p>Le comité de pilotage détermine ses axes de travail et crée, en son sein, des groupes de travail pour des réflexions particulières ou la constitution d'outils communs.</p> <p>Le CEDI dispose de son propre centre de documentation.</p>
Bilan, avantages /inconvénients	<p>Le CEDI travaille autour de trois axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'action contre la maltraitance par l'animation du dispositif concerté de dépistage et de signalement, - l'information, la formation et la sensibilisation, - l'observation du phénomène de la maltraitance. <p>Il est ainsi à l'origine des dispositifs partenariaux formalisés relatifs au « signalement d'enfant en danger » et à la « procédure judiciaire d'un enfant victime ».</p> <p>Il est à aussi à l'origine du guide «Repérer et protéger les enfants en danger » qui constitue autant un outil de sensibilisation des professionnels sur la maltraitance qu'un outil de travail sur la conduite à tenir en présence de suspicion ou de révélation de mauvais traitements. Après la diffusion à 40 000 exemplaires de la première version de ce guide, une nouvelle édition a été imprimée et diffusée à 62 000 exemplaires.</p> <p>Plus largement, le CEDI développe des actions d'information en direction des professionnels et du grand public. En revanche, malgré certaines réalisations, les actions de formation restent le plus souvent de la responsabilité de chacun des acteurs.</p> <p>En termes d'observation, le CEDI dispose des données fournies par les unités territoriales et doit désormais axer son travail sur la mise en cohérence des données du conseil général avec celles fournies par la justice.</p> <p>Le CEDI est donc tout à la fois le socle et la caution d'une multitude d'actions sur la protection de l'enfance. Il favorise la connaissance et la</p>

	<p>reconnaissance des professionnels et garantit la pérennité du partenariat en dépit de la rotation des professionnels du secteur, particulièrement de ceux de la justice.</p> <p>La place centrale occupée par le conseil général au sein de ce dispositif (il en assure l'animation et finance une grande partie de ces réalisations) est justifiée par la responsabilité première que lui donne la loi sur la champ de la protection de l'enfance. En retour, l'existence même du CEDI garantit aux autres institutions que le conseil général travaille dans un souci constant de concertation, en amont de toute orientation ou action.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Quels que soient le modèle d'organisation du conseil général et ses choix en termes de circuit de signalement, la constitution d'une instance de concertation pérenne répond à la nécessité d'articuler le travail d'une multitude d'intervenants autour d'une mission commune. La fonction existe d'ailleurs dans plusieurs des départements visités par la mission, sans pour autant présenter la stabilité qu'elle connaît dans l'Isère.</p> <p>Seule une structure resserrée semble à même d'assurer le fonctionnement et la permanence du dispositif.</p>

Fiche n° 10 : Seine-et-Marne – Signalement des violences institutionnelles

THEME :
SIGNALEMENT DES VIOLENCES INSTITUTIONNELLES

Intitulé du dispositif	Signalement des violences institutionnelles en famille d'accueil
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>L'organisation des services sociaux est fortement déconcentrée : mises en place dès 1992, 14 unités d'action sociale (UAS) regroupent services sociaux polyvalents, PMI, ASE, santé publique, et administration.</p> <p>Un directeur d'unité qui a délégation de signature du président du conseil général, dirige l'UAS, entouré de plusieurs chefs de service spécialisés, dont un pour le « service social enfance » ; le directeur prend les décisions, dont les décisions de signalement, et garantit la transversalité de l'évaluation.</p> <p>Accompagnement social préventif, aides préventives, TISF, mesures non contractuelles sont du ressort du directeur d'unité.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le repérage est une mission partagée entre l'ensemble des services (1/3 des signalements émanent des services départementaux, 1/3 de l'éducation nationale, 1/3 d'autres services : SNATEM collectivités territoriales, établissements et services associatifs, hôpitaux..). Les associations du secteur « soutien à la parentalité » sont utiles dans le cadre du repérage de situations.</p> <p>Les directeurs d'UAS signent et transmettent les signalements à la cellule centrale dite « mission de prévention ».</p> <p>Le directeur d'unité préside la commission d'orientation et d'aide à l'évaluation (réunion hebdomadaire).</p> <p>La COAE constitue un soutien technique à l'évaluation par les professionnels ; elle dispose d'un règlement intérieur sous tendu par un principe : un professionnel ne peut pas rester seul face à des situations de danger : il s'agit d'une responsabilité de service ; la COAE permet de promouvoir une politique institutionnelle transversale en matière de signalement ; un représentant de l'éducation nationale (assistante sociale scolaire, voire directeur d'établissement) et un représentant du milieu ouvert (le cas échéant même l'intersecteur de pédopsychiatrie) participent à la commission . Les TISF sont associées à l'équipe de l'UAS et sont amenées à participer aux travaux de la COAE sur la situation examinée.</p> <p>Les inspecteurs ase sont dans une situation distanciée, au niveau central ;</p>

	<p>cette position leur donne du recul ; ils valident l'évaluation de l'UAS et prennent les décisions d'orientation (en AED, AEMO, accueil contractualisé) ; ils décident des signalements judiciaires ; ils s'assurent que les diligences nécessaires ont été faites pour l'analyse de la situation (passage en COAE).</p> <p>La mission de prévention du conseil général au niveau central, joue notamment un rôle de conseil auprès des unités; un retour d'information aux services signaleur est assuré.</p>
<p>Objectif du dispositif</p>	<p>Le dispositif vise à mieux repérer et signaler les violences institutionnelles commises en famille d'accueil ; le traitement des situations (retrait éventuel de l'enfant, suites à donner pour l'agrément de l'assistante maternelle) est intégré au dispositif mais dépasse le cadre de la présente mission.</p>
<p>Descriptif</p>	<p>Les violences institutionnelles sont définies de manière large : « situations de maltraitance d'un mineur confié pour être éduqué et protégé, l'auteur présumé des faits étant un professionnel ou un membre de l'entourage proche ».</p> <p>Le dispositif repose sur :</p> <p>1/ un recueil d'information standardisé sur un imprimé unique :</p> <p>Le recueil d'information qu'il émane d'un établissement scolaire, d'un hôpital, d'une association, ou d'une UAS doit être consigné sur un document unique de signalement ; rédigé comme un signalement classique, il mentionne explicitement la situation de violence institutionnelle ;</p> <p>2/ un traitement coordonné et centralisé de la procédure, au sein de la mission de prévention (cf fiche n° 7) :</p> <p>Au sein de la mission de prévention, une assistante est spécialement chargée des violences institutionnelles ; celle ci renseigne la base de données des signalements (logiciel Perceaval) et :</p> <ul style="list-style-type: none"> - transmet le dossier directement au parquet, en cas de maltraitance avérée - peut demander une évaluation complémentaire, en lien avec l'inspecteur ASE compétent, en cas de négligences ou manquement, en l'absence de fautes pénalement répréhensibles avérées.

<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>La centralisation par le conseil général de la plus grande partie des informations ou signalements est liée, pour la Seine et Marne à une capacité d'animation et de coordination déconcentrée ; une cellule centralisée a dans ce contexte particulier une vocation d'animation globale du dispositif, appuyée sur un réseau de services sociaux locaux en prise directe avec l'ensemble des partenaires de la politique de protection de l'enfance (éducation nationale, associations..) ; la valeur ajoutée de la MP sur la qualité des signalements porte sur l'homogénéité des procédures et des écrits produits.</p> <p>Dans ce contexte, la mise en place d'un circuit spécifique relatif au signalement de violences institutionnelles et la publicité qui entoure son fonctionnement permet d'éviter que des situations graves restent ignorées ; ces situations sont traitées de manière spécifique, l'articulation entre signalement, mise à l'abri de l'enfant et suites professionnelles ou judiciaires pour l'assistant familial étant garantie.</p> <p>Plus globalement un tel dispositif a pour vertu de sensibiliser l'ensemble des partenaires publics ou associatifs aux maltraitances institutionnelles qui restent difficiles à repérer.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>La procédure centralisée de traitements des signalements liés à des violences institutionnelles est d'abord transposable aux situations de violences en établissements.</p> <p>La mise en place d'une procédure spécifique nécessite un interlocuteur institutionnel identifié chargé de recueillir les informations et de leur donner la suite adaptée.</p>

**Les pratiques renforçant l'efficacité du
dispositif de signalement**

Fiche n° 11 : Doubs – Campagne de communication « enfance en danger »

THEME : SENSIBILISATION ET INFORMATION DE LA POPULATION SUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE EN DANGER

Intitulé du dispositif	Campagne de communication « enfance en danger »
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Les services du département du Doubs sont en cours de réorganisation. Jusqu'à fin 2005, la direction de la vie familiale et sociale assure ses différentes missions au travers de cinq services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • protection maternelle et infantile, • actions de santé publique, • enfance-famille, • aide sociale générale, • insertion. <p>Elle recouvre douze espaces d'action médico-sociale, trois pôles de l'aide sociale à l'enfance et trois pôles handicap dépendance.</p> <p>A partir de janvier 2006, deux directions se partageront les missions sociales : la direction de l'insertion aura en charge le RMI, les aides financières et la politique du logement, la direction des solidarités comprendra les sous-directions enfance-famille (ASE et PMI), autonomie (personnes âgées-personnes handicapées) et la gestion des espaces sociaux et médico-sociaux dont le nombre devrait être réduit de 12 à 7 ou 8.</p> <p>La ligne hiérarchique est verticale, les travailleurs sociaux de l'ASE, présents dans les trois pôles sont sous l'autorité hiérarchique de la chef de service ASE alors que les agents du service social départemental sont présents dans les espaces d'action médico-sociale et sont placés sous l'autorité du chef du service social départemental. Treize médecins de PMI sont répartis dans les espaces d'action médico-sociale.</p> <p>Le circuit du signalement a été élaboré et unifié par la mise en œuvre d'un protocole de signalement, signé le 16 mai 2001, par un nombre étendu de partenaire. Ce protocole a créé une cellule de signalement sous l'autorité du président du conseil général ayant pour objet de recueillir l'ensemble des informations et des signalements d'enfants en danger, sauf cas d'urgence ou de maltraitance physique grave ou de suspicion d'abus sexuel, qui sont signalés directement au Procureur de la République avec copie à la cellule de signalement. Lorsqu'elle reçoit des informations signalantes, hors cas d'urgence, la cellule mandate les espaces d'action médico-sociale pour qu'ils procèdent à l'évaluation. Les responsables des espaces sont responsables de</p>

	la conduite de l'évaluation. les commissions techniques enfance, présidées par le responsable du pôle ASE, sont rarement sollicitées.
Objectif du dispositif	<p>Le dispositif mis en œuvre vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la population à l'enfance en danger • Informer des moyens mis en œuvre par le département pour le signalement
Descriptif	<p>Une campagne d'information auprès des habitants du Doubs a été lancée en novembre 2005 sous le titre « <i>parce qu'il y a des maux difficiles à dire, les professionnels de l' « antenne enfance ado » sont là pour vous écouter, vous aider et vous protéger</i> ».</p> <p>Dans ce cadre, la cellule de signalement a été rebaptisée « antenne enfance ado » pour valoriser la structure et l'ouvrir plus délibérément vers les adolescents. En supplément du numéro d'appel téléphonique, une plate-forme internet a été ouverte, permettant d'échanger électroniquement avec les écoutants, de consulter des témoignages et de télécharger des guides.</p> <p>Les professionnels (médecins inscrits à l'ordre départemental, pharmacies, cabinets d'infirmières, professionnels du secteur médico-social, centres d'accueil et de loisirs, points d'accueil du conseil général, mairies, ...) sont destinataires d'une documentation comprenant des documents expliquant la campagne, des affiches sur l' « antenne enfance ado » au format A3, le guide du signalement (16 pages) pour les professionnels, des autocollants, un bloc de post it, un présentoir et des dépliants 3 volets, des cartes mémo au format bancaire pour mettre à la disposition des familles. Ces kits sont également adressés aux personnels de l'Education nationale, accompagné d'un courrier conjoint de l'inspecteur d'académie et du président du conseil général (600 écoles, 65 collèges, 40 lycées). Au total, 5000 kits ont été envoyés.</p> <p>Une « newsletter » de 4 pages sera diffusée en janvier et février 2006.</p> <p>Le coût de l'opération sur 2 ans (campagne initiale de novembre 2005 et actions de relance début 2006) s'élève à 50 000 euros, pris sur le budget communication du département.</p>
Bilan, avantages /inconvénients	<p>L'opération est en cours ce qui rend difficile la mesure de son efficacité et fait regretter l'absence de dispositif d'évaluation de l'impact associé.</p> <p>Cette campagne permet certainement d'accroître la sensibilisation du public et des professionnels à la protection de l'enfance. Son intérêt vient de l'étendue de la couverture médiatique, avec un choix très judicieux des relais d'information et de sa programmation en plusieurs temps forts de communication, qui permettra de mieux ancrer le message.</p> <p>La mise en œuvre d'un accès internet au service d'écoute est une tentative</p>

	<p>intéressante pour faciliter le lien avec les adolescents, pour le moment peu enclins à recourir au service d'écoute téléphonique. L'évaluation de cet outil serait riche d'enseignement.</p> <p>Le coût de la campagne ne devrait pas constituer un facteur de blocage pour sa duplication car il établit clairement la priorité accordée à la protection de l'enfance par le département.</p>
Transposition envisageable	<p>Des campagnes de sensibilisation régulières semblent nécessaires si l'on souhaite promouvoir la protection de l'enfance comme un enjeu fort de société et en marquer le caractère collectif. Il conviendrait de les assortir de mesure de leur impact et de la pérennité de celui-ci afin de cibler au mieux les supports comme les vecteurs de communication.</p>

Fiche n° 12 : Doubs – Les référents de l'inspection d'académie

THEME : PARTENARIAT AVEC L'EDUCATION NATIONALE	
Intitulé du dispositif	Mise en place de référents au sein de l'inspection d'académie pour le recueil d'informations et le signalement
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Les services du département du Doubs sont en cours de réorganisation. Jusqu'à fin 2005, la direction de la vie familiale et sociale assure ses différentes missions au travers de cinq services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • protection maternelle et infantile, • actions de santé publique, • enfance-famille, • aide sociale générale, • insertion. <p>Elle recouvre douze espaces d'action médico-sociale, trois pôles de l'aide sociale à l'enfance et trois pôles handicap dépendance.</p> <p>A partir de janvier 2006, deux directions se partageront les missions sociales : la direction de l'insertion aura en charge le RMI, les aides financières et la politique du logement, la direction des solidarités comprendra les sous-directions enfance-famille (ASE et PMI), autonomie (personnes âgées-personnes handicapées) et la gestion des espaces sociaux et médico-sociaux dont le nombre devrait être réduit de douze à sept ou huit.</p> <p>La ligne hiérarchique est verticale, les travailleurs sociaux de l'ASE, présents dans les trois pôles sont sous l'autorité hiérarchique de la chef de service ASE alors que les agents du service social départemental sont présents dans les espaces d'action médico-sociale et sont placés sous l'autorité du chef du service social départemental. Treize médecins de PMI sont répartis dans les espaces d'action médico-sociale.</p> <p>Le circuit du signalement a été élaboré et unifié par la mise en œuvre d'un protocole de signalement, signé le 16 mai 2001, par un nombre étendu de partenaire. Ce protocole a créé une cellule de signalement sous l'autorité du président du conseil général ayant pour objet de recueillir l'ensemble des informations et des signalements d'enfants en danger, sauf cas d'urgence ou de maltraitance physique grave ou de suspicion d'abus sexuel, cas qui sont signalés directement au procureur de la République avec copie à la cellule de signalement. Lorsqu'elle reçoit des informations signalantes, hors cas d'urgence, la cellule mandate les espaces d'action médico-sociale pour qu'ils procèdent à l'évaluation. Les responsables des espaces sont responsables de la conduite de l'évaluation. Les commissions techniques enfance, présidées</p>

	par le responsable du pôle ASE, sont rarement sollicitées.
Objectif du dispositif	<p>Des référents ont été désignés au sein de l'inspection d'académie du Doubs afin de collationner les informations signalantes émanant des équipes éducatives de terrain dans le but d' :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le recueil d'informations signalantes • Améliorer la qualité des signalements • Apporter soutien et conseil aux personnels de terrain de l'éducation nationale en matière de signalement
Descriptif	<p>La mise en œuvre du protocole départemental a conduit à mettre en place au sein de l'inspection d'académie des référents en matière de signalement. Ces référents sont le médecin conseiller technique auprès de l'inspecteur d'académie pour le 1^{er} degré, l'assistante sociale conseillère technique auprès de l'inspecteur d'académie pour le 2nd degré.</p> <p>Ces référents apportent un soutien et une aide à la décision pour les professionnels de terrain préoccupés par la situation d'élèves. Ils centralisent les informations signalantes et sont destinataires des copies des signalements adressés dans l'urgence au procureur de la République. Après revue des informations disponibles et échanges éventuels avec les personnes signalantes pour obtenir des compléments ou envisager conjointement une réorientation des propositions, les référents transmettent les dossiers à la cellule départementale qui, soit mandate les services du conseil général pour évaluation complémentaire, soit dirige les signalements vers le parquet. Le retour d'information de la cellule vers les personnes signalantes transite également par les référents.</p> <p>Ce dispositif est étendu en direction des établissements scolaires privés, destinataires des documents explicatifs sur le circuit de signalement. En cas d'informations émanant de ces établissements, la seule différence de traitement vient de l'absence de personnel médico-social en leur sein.</p>
Bilan, avantages /inconvénients	<p>L'efficacité du dispositif n'est pas mesurée par les différents partenaires mais ce mode de fonctionnement est apprécié, semble-t-il, tant par les professionnels de terrain qui se sentent moins isolés que par le conseil général et le parquet qui note une meilleure qualité des informations et une plus grande efficacité de leur orientation.</p> <p>La nécessité de mettre en place des référents au sein de l'inspection d'académie qui exercent, en définitive, la même fonction que la cellule de signalement du conseil général, mais dans un cadre exclusivement scolaire, peut faire craindre l'existence d'un doublon. Cependant, leur intervention permet certainement de mieux gérer la complexité des institutions scolaires et l'articulation avec la cellule départementale semble satisfaire l'ensemble des partenaires.</p>

	<p>Le recours à des personnels de l'éducation nationale facilite la demande de conseil des professionnels éducatifs, les référents s'assurent que les liaisons internes à l'établissement (entre personnels éducatifs et agents médico-sociaux) ont été établies et favorisent les contacts avec les travailleurs sociaux de secteur, améliorant ainsi la qualité des informations portées à la connaissance des autorités administrative et judiciaire.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Il est apparu dans plusieurs départements que les personnels de l'éducation nationale éprouvent la nécessité d'adapter le circuit de signalement commun à leur fonctionnement interne. La médiatisation de la remontée d'information contribuant à améliorer la qualité de celle-ci, cette pratique peut être considérée comme efficace et sa transposition suppose certainement de solliciter les personnels les mieux placés au sein de l'inspection d'académie pour l'exercer, à savoir les agents du service médico-social scolaire. Cette mission pourrait figurer sur les fiches de poste des conseillers techniques médical et social. Mais son exercice nécessitera de renforcer l'encadrement médical et social scolaire, sauf à transférer ces compétences aux conseils généraux, ce qui rendrait probablement la pratique décrite ici obsolète.</p>

Fiche n° 13 : Paris – Le service des actions médico-sociales scolaires (SAMSS)

THEME : INTEGRATION DU REPERAGE DANS LES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES AU CIRCUIT DE SIGNALEMENT
--

Intitulé du dispositif	Le service des actions médico-sociales scolaires
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>L'organisation du conseil général est bâtie selon une hiérarchie verticale. La direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (DASES) comporte différents services concernés par le signalement des enfants en danger mais ils sont intégrés dans des sous-directions différentes (sous-direction de l'insertion pour le service polyvalent de secteur, sous-direction de la santé pour le service médico-social scolaire, sous-direction des actions familiales et éducatives pour le bureau de l'aide sociale à l'enfance et la cellule du signalement et de l'urgence). Les services de PMI sont pour leur part rattachés à la direction de la petite enfance et de la famille.</p> <p>La déconcentration est réelle mais reflète le cloisonnement de l'organisation. Les services polyvalents de terrain, les services de PMI, les secteurs de l'ASE ne paraissent pas faire l'objet d'une coordination de terrain. Les « commissions techniques enfance » constituent le seul outil de concertation des travailleurs sociaux de proximité.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Il n'existe pas un circuit unifié du signalement à Paris.</p> <p>Au sein du conseil général, la cellule TSU effectue une centralisation des informations préoccupantes et exerce un « contrôle qualité » des signalements judiciaires. Les signalements sont effectués principalement par les services sociaux polyvalents d'arrondissement, le service médico-social scolaire et la PMI.</p> <p>Les informations et signalements effectués par les autres institutions (établissements scolaires, hôpitaux, médecins libéraux, associations, ...) sont adressés très souvent directement au parquet.</p> <p>L'assistante sociale, conseillère technique auprès de l'inspecteur d'académie adjoint recueille l'essentiel des signalements effectués par les assistantes sociales présentes dans les établissements du 2nd degré et exerce une révision des transmissions au parquet pour en garantir la qualité.</p>

Objectif du dispositif	Assurer le suivi social et médical des élèves du 1 ^{er} degré.
Descriptif	<p>Lors de la décentralisation, la collectivité parisienne a souhaité conserver un service de santé et d'action sociale scolaire. Ce service dépend de la sous-direction de la santé, au sein de la DASES.</p> <p>Le service des actions médico-sociales scolaires (SAMSS) intervient dans 657 écoles et une vingtaine de lycées professionnels de statut municipal et leurs annexes soit auprès d'une population totale de 141 000 élèves.</p> <p>Le service est composé d'un service de santé scolaire et d'un service social scolaire et comprend 12 médecins coordonnateurs qui encadrent l'activité médicale sur les secteurs, 42 ETP de médecins de terrain, 15 conseillers socio-éducatifs responsables des équipes sociales, 140 assistants sociaux et 84 secrétaires médico-sociaux .</p> <p>Ces deux services se conforment aux circulaires de l'éducation nationale qui régissent leur mission (circulaires du 11 septembre 1991 pour le service social scolaire et du 12 janvier 2001 pour le service médical scolaire).</p> <p>En matière de prévention, le service médical s'appuie principalement sur le bilan de santé globale de tous les enfants de 5/6 ans (grande section de maternelle ou CP), mais pratique également le dépistage visuel en petite section de maternelle, le dépistage auditif et des troubles sévères du langage oral en moyenne section, le dépistage sensoriel de tous les élèves de CM2, et un bilan de santé pour ceux scolarisés en « réseau d'éducation prioritaire », le bilan annuel de tous les enfants porteurs de handicap ou souffrant de maladie chronique ainsi que des examens à la demande des équipes éducatives. Les parents sont informés de ces examens et peuvent, le cas échéant, assister au bilan. Les médecins reçoivent une formation médicale continue sur différents thèmes de santé publique (apprentissage, obésité, troubles du comportement...)</p> <p>Le service social scolaire a quatre missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contribuer à la prévention des inadaptations et de l'échec scolaires par l'orientation et le suivi des élèves en difficulté, - favoriser l'intégration scolaire des enfants atteints de troubles de la santé ou handicapés, - participer à la prévention et à la protection des mineurs en danger ou susceptibles de l'être, - mettre en œuvre des actions d'éducation à la santé et à la citoyenneté. <p>Le service médico-social scolaire est engagé depuis plusieurs années dans des actions de formation sur le repérage et la gestion des situations de maltraitance en direction des directeurs d'école et des enseignants. Il participe également aux formations des animateurs des structures péri-</p>

	<p>scolaires et extra-scolaires de la direction des affaires scolaires de la ville de Paris (DASCO).</p> <p>Font partie du SAMSS des centres d'adaptation psycho-pédagogiques (CAPP), co-gérés par le département et l'académie de Paris, structures d'aide et de soutien tournés fonctionnellement vers les établissements scolaires : ces centres accueillent des enfants et des adolescents en difficulté scolaire ou sociale, scolarisés à Paris. Le conseil général met à disposition dans ces structures des psychiatres et des pédo-psychiatres, dont un médecin responsable par centre, des psychologues cliniciens, des orthophonistes, des psychomotriciens, des assistantes sociales et des secrétaires médicales et sociales. L'académie de Paris met à disposition des CAPP des directeurs administratifs et pédagogiques, des ré-éducateurs et des psychologues scolaires.</p>
	<p>Le rôle clef du service médico-social scolaire en matière de prévention est illustré par le nombre important de signalements judiciaires dont il est à l'origine : 25% des situations transmises en 2004 au procureur par la DASES émanent de ce service. En 2004-2005, 506 rapports ont été élaborés par le SAMSS, concernant 801 élèves. Sur ce total, 137 rapports avaient une orientation de protection administrative (soit 220 enfants concernés), 369 (581 élèves) comportaient une orientation judiciaire.</p> <p>Une note de service du 9 mars 2004 précise, lors d'une suspicion de maltraitance repérée par l'école, le circuit du recueil d'information et de signalement : elle met l'accent sur le caractère systématique de l'évaluation sociale préalable à la transmission de l'information sauf suspicion d'abus sexuel . Un médecin est susceptible d'intervenir dans la journée, à la demande de l'assistante sociale, pour examiner l'enfant et rédiger un certificat. La note définit également les conditions d'information des parents de l'action médico-sociale réalisée auprès de leur enfant.</p> <p>Les avantages présentés par l'existence de ce service au sein du conseil général sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'existence d'une couverture sociale des élèves de maternelle et du 1^{er} degré (1 assistante sociale pour 5/6 écoles), qui n'est pas assurée par l'éducation nationale et d'une meilleure couverture en personnels médicaux • La présence de référents sociaux et médicaux pour les personnels éducatifs des établissements du 1^{er} degré , qui évite l'isolement des enseignants face aux difficultés rencontrées par leurs élèves et minimise le nombre de signalements effectués en urgence et en situation de crise par les professeurs, directeurs et chefs d'établissement, • La réactivité du service médico-social scolaire dans le circuit de signalement, accrue par l'appartenance des personnels sociaux et médicaux scolaires au Conseil général, • Ils constituent de véritables références pour les équipes éducatives

	<p>(d'où le faible nombre de signalements émanant de directeurs d'école ou de professeurs).</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Le transfert des personnels médico-sociaux scolaires aux départements, inscrit dans le projet de loi sur la décentralisation, s'est heurté à une forte réticence de ces personnels.</p> <p>L'exemple du SAMSS montre cependant l'apport que représente la présence de personnels territoriaux dans le signalement des enfants en danger et la mission estime qu'il conviendrait de généraliser cette bonne pratique. Au demeurant, au sein des départements visités par la mission, plusieurs grandes villes disposent, à l'instar de Paris, d'un SAMSS : Lyon et Grenoble. En général, ces services pallient les insuffisances en moyens des services médico-sociaux de l'éducation nationale, singulièrement pour l'école primaire. Services municipaux, ils ne bénéficient toutefois pas du rapprochement « institutionnel » avec les services du département qui profite au SAMSS parisien.</p>

Fiche n° 14 : Côte d'Or – Présence d'un travailleur social dans les services de police et de gendarmerie

THEME :
**FACILITER LE REPERAGE DES ENFANTS A L'OCCASION DES INTERVENTIONS
 DES FORCES DE POLICE OU DE GENDARMERIE**

Intitulé du dispositif	Présence d'un travailleur social au commissariat de Dijon et d'un autre dans les services de gendarmerie
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Après avoir renforcé la transversalité de ses missions sociales, le département a mis en œuvre une politique de territorialisation de ses services. Les missions de la polyvalence, de la PMI et de l'ASE sont désormais exercées dans 6 unités territoriales. En matière de protection de l'enfance, la grande majorité des décisions relève de la responsabilité du cadre technique ASE de l'unité territoriale. Toutefois, tous les cadres techniques de l'unité territoriale (ASE, PMI, Insertion) ont délégation pour prendre une décision de signalement au parquet.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le circuit de signalement, en cours de révision, est très fortement structuré. Les informations signalantes sont recueillies suivant un processus modélisé. Hors les hypothèses urgentes une première appréciation est apportée par le cadre qui décide, le cas échéant, de la poursuite de l'évaluation. A l'issue de cette évaluation et d'une présentation de la situation en commission technique d'évaluation un signalement judiciaire peut être décidé. Sa présentation est modélisée et sa transmission respecte un circuit unique, via la cellule de signalement qui se charge notamment d'aviser les familles.</p> <p>Malgré diverses tentatives il n'a pas été possible d'obtenir des partenaires une véritable centralisation des informations au conseil général. De nombreuses situations sont encore adressées directement au parquet. C'est principalement le cas avec les services de l'éducation nationale. Ce travail doit être prochainement repris.</p>
Objectif du dispositif	L'objectif est de permettre une évaluation sociale rapide des situations repérées lors d'interventions de police ou de gendarmerie et d'établir un lien avec les services sociaux compétents du département.
Descriptif	Depuis 2000, un travailleur social (poste financé conjointement par le conseil général et la commune de Dijon) est en poste au commissariat de Dijon sur la

	<p>base d'une convention quadripartite, préfet, président du conseil général, maire de Dijon, directeur départemental de la sécurité publique; un véhicule de service et un téléphone portable sont mis à disposition du travailleur social ; l'accueil et le suivi administratif sont assurés par un fonctionnaire municipal ; en 2004, un poste financé par le seul conseil général est créé dans les services de gendarmerie sur la base d'une convention quadripartite préfet, président du conseil général, gendarmerie et mutualité sociale agricole.</p> <p>Le repérage de situations non connues ou qui ne sont plus connues des services sociaux s'effectue à l'occasion d'interventions de police secours ; le travailleur social peut alors :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le cas échéant recevoir les personnes concernées - conseiller les fonctionnaires de police confrontés à la situation - alerter les services sociaux du département sur la base d'une évaluation minimale - orienter les victimes éventuelles dans leur démarches. <p>Dans les situations graves, le travailleur social peut être sollicité en dehors des heures de bureau. Quotidiennement, le travailleur social est destinataire de la main courante, ce qui lui permet de prendre contact avec les victimes ou les personnes en situation sociale difficile, pour un rendez-vous rapide, une éventuelle mise à l'abri, et une saisine du parquet ou des services sociaux.</p> <p>Alternativement, le parquet est amené à solliciter les travailleurs sociaux par « soit transmis » pour une enquête rapide.</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Quantitativement, les interventions de police ou de gendarmerie permettent d'attirer l'attention sur de nombreuses situations sociales difficiles, a priori ignorées des services sociaux ; sur les 700 situations traitées au commissariat environ chaque année, corrélées à des situations sociales difficiles, 20% concernent la situation d'un mineur (45% des violences conjugales ou intra familiales, 10% des problèmes psychiatriques, 4% des personnes âgées, 13% l'accompagnement de victimes, 3% des situations d'errance).</p> <p>Ce mode de repérage tire son originalité d'une intervention a priori banalisée, hors du champ social, au bénéfice de personnes ou de familles qui ne demandent pas une intervention sociale, ou cherchent même parfois à l'éviter. Le relais peut être facilement pris par les services sociaux qui sont sollicités par un « pair » en palliant ainsi un éventuel cloisonnement entre services de police et services sociaux.</p> <p>Par ailleurs, le travailleur social exerce son activité en collaboration constante avec les policiers ou gendarmes et le soutien des hiérarchies concernées.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Ce dispositif résulte d'une décision du conseil de sécurité intérieure du 19 avril 1999 qui prescrivait l'installation d'une permanence d'un travailleur social dans le commissariat central de 8 villes, dont Dijon. Il semble aujourd'hui opérationnel dans une vingtaine de villes.</p>

	<p>Un projet de cadre de référence pour l'exercice des fonctions de travailleur social en commissariat a été établi par un groupe de travail interministériel, portant sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- respect de la déontologie du travail social,- prérequis à l'exercice de la fonction (niveau, expérience professionnelle, sensibilisation à certains champs d'activité : victimologie, ..),- garantie de conditions permettant l'exercice de la mission (bureau fermé, véhicule..),- indépendance de fonctionnement : compte rendu d'activité et éventuel recours devant un comité de suivi interpartenarial en lien avec le conseil départemental de sécurité et de prévention de la délinquance,- partenariat avec les services sociaux et le secteur associatif. <p>Le dispositif offre, grâce à la présence d'un travailleur social, un point d'entrée utile dans le dispositif de protection de l'enfance.</p>
--	---

THEME :
GUIDE DU SIGNALEMENT

Intitulé du dispositif	Guide du signalement d'enfants en danger
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>L'organisation du conseil général est bâtie selon une hiérarchie verticale. La direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (DASES) comporte différents services susceptibles de formuler des signalements d'enfants en danger mais ils sont répartis dans des sous-directions différentes (sous-direction de l'insertion pour le service polyvalent de secteur, sous-direction de la santé pour le service médico-social scolaire, sous-direction des actions familiales et éducatives pour le bureau de l'aide sociale à l'enfance et la cellule du signalement et de l'urgence). Les services de PMI sont pour leur part rattachés à la direction de la petite enfance et de la famille.</p> <p>La déconcentration est réelle mais reflète le cloisonnement de l'organisation. Les services polyvalents de terrain, les services de PMI, les secteurs de l'ASE ne paraissent pas faire l'objet d'une coordination de terrain. Il faut préciser que les secteurs ASE ne sont pas déconcentrés sur les arrondissements, cette déconcentration étant néanmoins prévue. Les commissions techniques enfances constituent le seul outil de concertation des travailleurs sociaux de proximité.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Il n'existe pas un circuit unifié du signalement à Paris.</p> <p>Au sein du conseil général, la cellule TSU effectue une centralisation des informations préoccupantes et exerce un « contrôle qualité » des signalements judiciaires. Les signalements sont effectués principalement par les services sociaux polyvalents d'arrondissement, le service médico-social scolaire et la PMI.</p> <p>Les informations et signalements effectués par les autres institutions (établissements scolaires, hôpitaux, médecins libéraux, associations, ...) sont adressés très souvent directement au parquet.</p> <p>L'assistante sociale, conseillère technique auprès de l'inspecteur d'académie adjoint recueille l'essentiel des signalements effectués par les assistantes sociales présentes dans les établissements du 2nd degré et exerce une révision des transmissions au parquet pour en garantir la qualité.</p>

Objectif du dispositif	Le guide vise à améliorer et harmoniser le travail individuel et collectif des professionnels au bénéfice de l'enfant.
Descriptif	<p>Une première version du guide a été réalisée en 1997. La nouvelle version date de septembre 2003 et une mise à jour des textes réglementaires a été effectuée en septembre 2004.</p> <p>Il a été rédigé par les cadres sociaux, médicaux et administratifs du département, qui se sont appuyés sur différents ouvrages de référence, et soumis au parquet des mineurs, au tribunal pour enfants ainsi qu'à d'autres partenaires intervenant pour la protection de l'enfance en danger.</p> <p>Il s'adresse en premier lieu aux personnels du département et de la mairie de Paris, du centre d'action sociale de la ville de Paris et des services conventionnés (établissements d'accueil de la petite enfance, services d'action éducative en milieu ouvert, établissements d'accueil et de prise en charge physique, ...). Il s'adresse également aux professionnels de l'Etat et des services municipaux : services de promotion de la santé en faveur des élèves, services d'action sociale et équipes pédagogiques de l'Education nationale, services de protection judiciaire de la jeunesse, services hospitaliers, secteurs de la psychiatrie infanto-juvénile et médecins libéraux, personnels de la direction de l'action scolaire de la ville de Paris, ...</p> <p>L'accent est mis en liminaire sur la nécessité de peser le choix de la transmission du signalement à l'autorité judiciaire, compte tenu de ses effets néfastes lorsqu'il s'avère excessif ou inapproprié et d'évaluer les suites données aux signalements judiciaires.</p> <p>Le guide se décompose en cinq parties marquées par autant d'onglets afin de faciliter sa consultation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le signalement dans le dispositif de prévention et de protection • Outils et enjeux du signalement • De l'évaluation à la décision • De la rédaction à la transmission du signalement • Documents de référence et annexes <p>Dans le 1^{er} item, après le rappel des compétences respectives du conseil général et de la justice en matière de protection de l'enfance, le dispositif parisien de prévention et de protection de l'enfance est précisé, permettant aux professionnels d'autres institutions de mieux connaître les différents outils d'aide aux enfants disponibles dans la cadre d'une prise en charge administrative. Cette première partie rappelle et analyse les différents textes relatifs au secret professionnel pour conclure clairement sur l'absence de caractère dirimant des différentes obligations de confidentialité.</p> <p>La 2^{ème} partie fournit aux professionnels une sorte de référentiel pour évaluer les situations porteuses de risque. Elle détaille successivement :</p>

- les facteurs de risques relevant :
 - de l'histoire (conception, grossesse et naissance) et des caractéristiques de l'enfant,
 - des caractéristiques familiales de l'enfant,
 - des autres caractéristiques environnementales de l'enfant (sectes, contexte socio-économique, habitat, ...)
- les indices de danger :
 - indices comportementaux chez l'enfant,
 - indices de carences éducatives et de soins,
 - indices comportementaux chez les adultes,
- Les symptômes de la maltraitance :
 - physique,
 - psychologiques,
 - sexuelles.

Elle précise également la conduite à tenir face à des situations de risque de danger, préconisant les entretiens avec l'enfant, l'information de sa famille sauf si elle doit être dommageable à l'enfant, le contact avec tous les professionnels en lien avec l'enfant et la conduite pluri-disciplinaire et pluri-institutionnelle de l'évaluation. Des indications sont données sur la manière de conduire les entretiens avec l'enfant et avec sa famille.

Le signalement à l'autorité judiciaire est préconisé en cas de situation de danger avéré ou de maltraitance, d'impossibilité pour le service social d'évaluer la situation, de maltraitance sexuelle avec un encart sensibilisant les professionnels à la possibilité de fausses allégations d'abus sexuels notamment dans les situations de conflit entre parents.

Un chapitre spécifique est consacré à la conduite à tenir en cas de maltraitance présumée ou avérée commise en institution, soulignant les obligations de l'établissement et celles des services départementaux.

La 3^{ème} partie rappelle les instances de concertation existantes à Paris.

La 4^{ème} partie rappelle le circuit parisien et les obligations du conseil général en matière de signalement et souligne que le signalement direct à l'autorité judiciaire doit rester exceptionnel. Elle procure des conseils de rédaction du rapport de signalement ainsi qu'un plan type.

Figurent en annexe notamment la fiche descriptive du rôle et du fonctionnement de la TSU ainsi qu'un exemplaire des fiches navette.

Ce guide a fait l'objet d'une journée de présentation générale à l'intention de l'ensemble des professionnels parisiens, et est commenté lors de la ½ journée de formation annuelle sur le sujet délivrée à chaque nouvel arrivant dans les services départementaux. Il a été diffusé à 1500 exemplaires.

Des plaquettes de 4 pages fournissant les principales indications sur le

	<p>signalement ont par ailleurs été diffusées à 4000 exemplaires, notamment dans les écoles.</p>
<p>Bilan, avantages inconvénients</p>	<p>La rédaction et le contenu du guide paraissent de nature à remplir l'objectif fixé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les informations contenues dans ce guide permettent de répondre à l'ensemble des questions de toutes natures susceptibles de se poser aux professionnels de l'enfance face à des situations de risque de danger • L'insertion d'onglet facilite la consultation mais devrait être plus développée pour permettre de mieux cibler les chapitres <p>Cependant, sa diffusion semble insuffisante, de même que la communication établie à son sujet, malgré l'organisation d'une session annuelle de formation au signalement, à l'attention des professionnels concernés.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>De nombreux départements ont édité des guides de cette nature. Celui élaboré par le département de Paris présente l'avantage d'être précis dans ces orientations et détaillé en matière d'indices susceptibles de déterminer un signalement, constituant un outil opérationnel pour les professionnels, auxquels son caractère technique le destine.</p> <p>La diffusion de ce type d'outil nécessite un accompagnement sous forme de sessions régulières de formation/ informations de professionnels appartenant de l'ensemble des organismes de prise en charge des enfants (services médico-sociaux, mais aussi enseignants, animateurs de centres de loisirs, médecins, ..)</p>

Fiche n° 16 : Val-de-Marne – Numéro Azur réservé aux professionnels

THEME : LIGNE TELEPHONIQUE D'ASSISTANCE AUX PROFESSIONNELS

Intitulé du dispositif	Numéro AZUR réservé aux professionnels adossé à la cellule de signalement du Conseil général
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le département du Val-de-Marne compte 20 circonscriptions où s'exercent les compétences de l'ASE, de la PMI et de la polyvalence de secteur. L'adjoint « enfance », placé sous l'autorité du responsable de circonscription a la responsabilité de l'évaluation des situations et de leur suivi. Un lien fonctionnel direct est établi entre l'adjoint enfance et l'inspecteur ASE positionné dans le service central.</p> <p>Pour conserver la spécialisation des professionnels dans une matière considérée comme particulièrement technique, toutes les décisions de protection de l'enfance (aides financières, TISF, accueils provisoires, signalements...) restent de la compétence de l'inspecteur. Responsable d'un groupement de plusieurs circonscriptions, l'inspecteur est positionné au service central, à distance des équipes qui évaluent les situations et formalisent leurs propositions.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Les évaluations sont conduites dans les circonscriptions, selon des modalités variables qui mobilisent, de plus en plus souvent, des commissions ad hoc, pluridisciplinaires et pluri-partenariales. Un guide méthodologique de l'évaluation a été élaboré en 2005 (cf fiche n° 20)</p> <p>Le traitement des informations signalantes relevaient auparavant de la responsabilité des groupements qui mandataient les circonscriptions pour les évaluations. De fait, il existait autant de circuits que de groupements, voire de circonscriptions. La création d'une cellule de signalement, point de recueil unique des informations signalantes, formalisée dans un protocole annexé à ce schéma, a eu pour objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'unifier les modalités de traitement des informations signalantes et d'améliorer la qualité des évaluations, - de centraliser les informations signalantes au conseil général, - de donner de la lisibilité aux partenaires et de leur offrir un interlocuteur unique, - de sécuriser le circuit de traitement des ces informations. <p>La cellule de signalement est composée d'un responsable, d'un adjoint conseiller socio-éducatif, d'un médecin et de cinq personnels.</p>

Objectif du dispositif	L'objectif de ce numéro Azur est de conseiller les professionnels confrontés à des situations préoccupantes
Descriptif	<p>La cellule joue un rôle de conseil auprès de tous les professionnels du département en matière de signalement. Un numéro AZUR a été mis en place en 2004, qui permet à tout professionnel de l'enfance, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h, d'obtenir des informations sur les procédures de signalement. Ce numéro a vocation à aider les professionnels à déterminer la nécessité de faire une démarche de signalement et à leur rappeler les étapes de la procédure. Pour les signalements urgents, l'utilisation d'un fax Azur est préférée.</p>
Bilan, avantages /inconvénients	<p>Le numéro Azur reçoit actuellement 65 appels par mois, dont 60 % proviennent des personnels de l'éducation nationale.</p> <p>Il apporte une réponse appropriée au sentiment d'isolement des professionnels de terrain face à l'analyse des symptômes de souffrance dont sont porteurs les enfants auxquels ils s'adressent. Il semble, en effet, que la consultation des travailleurs sociaux de la circonscription, promue par le guide du signalement, ne soit pas suffisamment efficace pour répondre rapidement aux interrogations qui peuvent naître chez des professionnels, selon que ceux-ci sont plus ou moins insérés dans le réseau local, ou du fait d'une disponibilité moins grande des travailleurs sociaux de proximité affectés à de multiples tâches ou encore par le sentiment de sécurité que procure la relation téléphonique.</p> <p>La présence d'un médecin au sein de la cellule semble la condition indispensable pour faciliter le recours des médecins hospitaliers ou libéraux à ce dispositif de conseil en ligne.</p> <p>L'adossement du numéro Azur à la cellule renforce sa légitimité et celle du conseil général dans la protection de l'enfance.</p> <p>En restant accessible aux seuls professionnels, le dispositif évite les appels parasites.</p>
Transposition envisageable	<p>La mise en œuvre d'une ligne téléphonique de soutien aux professionnels dans la caractérisation des situations de danger est une bonne pratique. Elle suppose toutefois d'être facilement identifiée mais par ces seuls professionnels et d'être adossé à un service dont la légitimité en matière de signalement est acquise.</p>

Fiche n° 17: Meurthe-et-Moselle – Le numéro Azur ouvert aux particuliers

THEME :
**PERMETTRE AU PUBLIC DE TRANSMETTRE UNE INFORMATION SIGNALANTE
 AU CONSEIL GENERAL VIA UN NUMERO D'APPEL DEDIE**

Intitulé du dispositif	Le numéro Azur de la Cellule enfance maltraitée accueil
<p style="text-align: center;">Contexte départemental</p>	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le département de Meurthe-et-Moselle est découpé en six territoires d'action sociale au sein desquels le responsable « protection de l'enfance » exerce, par délégation, l'intégralité des compétences en la matière. Le souci de garantir la spécialisation des intervenants conduit, en cas de remplacement, à confier l'intérim au cadre enfance du territoire voisin.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le circuit de signalement est très fortement structuré autour de la cellule enfance maltraitée accueil (CEMA). Cette cellule est le point d'entrée prioritaire des informations signalantes et des signalements transmis par les partenaires du conseil général conformément à un protocole datant de 1997. Elle est aussi le point de passage obligé de tous les signalements transmis par le conseil général aux autorités judiciaires.</p> <p>Ce dispositif, qui s'apparente à celui mis en œuvre plus récemment dans le Val-de-Marne (cf fiche n° 6), respecte deux principes : toutes les évaluations sont effectuées sur les territoires et l'ensemble des décisions (mesures administratives et signalements judiciaires) est pris par le responsable « protection de l'enfance » du territoire.</p>
<p style="text-align: center;">Objectif du dispositif</p>	<p>Le conseil général a souhaité doter la cellule enfance maltraitée accueil (CEMA) d'un numéro Azur, ouvert aux professionnels comme au public. Cette ouverture au public avait pour objectif de renforcer l'efficacité du dépistage en permettant que tout citoyen transmette, le cas échéant de manière anonyme, une information signalant la situation d'un enfant.</p>
<p style="text-align: center;">Descriptif</p>	<p>Le numéro Azur fonctionne de 8 h 30 à 17 h 30. Hors de ces horaires, les appels sont basculés sur le 119. La responsable de la CEMA est correspondante du Snatem.</p> <p>Comme ceux des professionnels, les appels des particuliers sont réceptionnés par un des quatre membres de la CEMA (la responsable, deux éducateurs, une rédactrice). Leur traitement diffère cependant sur un point essentiel : si les professionnels sont très vivement incités à assumer leur responsabilité par</p>

	<p>la transmission d'un écrit, tel n'est pas le cas des particuliers qui conservent d'ailleurs souvent l'anonymat.</p> <p>Dans cette procédure de recueil, la CEMA conserve, autant que possible une position distanciée et ne souhaite pas s'engager dans une démarche de conseil. Ce principe est toutefois tempéré pour les particuliers par la nécessité de clarifier les places, démarches et rôles de chacun, dans un objectif essentiellement opérationnel.</p> <p>Après le recueil de l'information signalante, le CEMA la gère exactement comme elle le fait lorsque celle-ci émane d'un professionnel. Hors les cas d'urgence, la transmission est assurée pour évaluation au territoire compétent et copie en est transmise aux partenaires susceptibles de connaître la situation du mineur.</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Sur les 1568 informations signalantes recueillies par la cellule en 2004, 524 l'ont été par le biais du numéro Azur, sans qu'il soit possible de déterminer si la source est professionnelle ou particulière. Une part des 256 comptes-rendus du SNATEM concerne aussi des appels au numéro Azur, basculés sur le 119 la nuit ou les fins de semaine. De fait, sur le total des informations signalantes, 691 sont restées anonymes.</p> <p>En terme de dépistage, l'outil favorise la connaissance de situations qui échappaient totalement aux services sociaux du département ou des partenaires.</p> <p>Pour le conseil général, le dispositif ne fait pas double emploi avec le 119. Plus réactif, garantissant une meilleure proximité avec les services sociaux du département, il donne par ailleurs de la visibilité à la mission de protection de l'enfance et à celui qui en a la charge.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>La coexistence d'un numéro départemental de recueil d'informations et du numéro SNATEM ne semble susciter aucune réticence de la part de l'une ou l'autre des institutions. Le SNATEM considère au contraire qu'il y a une véritable complémentarité des dispositifs.</p> <p>De nombreux départements se sont dotés de ce type de numéro, sans toujours réussir à éviter les inconvénients classiques liés à leur large diffusion (mauvaise orientation, appels parasites...). Le Doubs vient de mettre en place un dispositif de recueil par internet dont le principe est intéressant mais dont l'évaluation reste à conduire.</p> <p>De façon générale, il est préférable que ces dispositifs soient couplés avec une cellule susceptible, le cas échéant, d'orienter précisément l'appelant grâce à sa connaissance de l'ensemble des services du département.</p> <p>En termes techniques, lorsque le numéro départemental bascule sur le 119, il serait souhaitable que le public en soit avisé, ce qui est trop rarement le cas.</p>

THEME :
ELABORATION D'OUTILS MIS A DISPOSITION DES PROFESSIONNELS

Intitulé du dispositif	Elaboration de documents –types
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le département du Val-de-Marne compte 20 circonscriptions où s'exercent les compétences de l'ASE, de la PMI et de la polyvalence de secteur. L'adjoint « enfance », placé sous l'autorité du responsable de circonscription a la responsabilité de l'évaluation des situations et de leur suivi. Un lien fonctionnel direct est établi entre l'adjoint enfance et l'inspecteur ASE positionné en centrale.</p> <p>Pour conserver la spécialisation des professionnels dans une matière considérée comme particulièrement technique, toutes les décisions de protection de l'enfance (aides financières, TISF, accueils provisoires, signalements...) restent de la compétence de l'inspecteur. Responsable d'un groupement de plusieurs circonscriptions, l'inspecteur est positionné au niveau central, à distance des équipes qui évaluent les situations et formalisent leurs propositions.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Les évaluations sont conduites dans les circonscriptions, selon des modalités variables qui mobilisent, de plus en plus souvent, des commissions ad hoc, pluridisciplinaires et pluri-partenariales. Un guide méthodologique de l'évaluation a été élaboré en 2005 (cf fiche...)</p> <p>Le traitement des informations signalantes relevaient auparavant de la responsabilité des groupements qui mandataient les circonscriptions pour les évaluations. De fait, il existait autant de circuits que de groupements, voire de circonscriptions. La création d'une cellule de signalement, point de recueil unique des informations signalantes, formalisée dans un protocole annexé à ce schéma, a eu pour objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'unifier les modalités de traitement des informations signalantes et d'améliorer la qualité des évaluations, - de centraliser les informations signalantes au conseil général, - de donner de la lisibilité aux partenaires et de leur offrir un interlocuteur unique, - de sécuriser le circuit de traitement des ces informations. <p>La cellule de signalement est composée d'un responsable, d'un adjoint conseiller socio-éducatif, d'un médecin et de cinq personnels administratifs.</p>

Objectif du dispositif	L'élaboration de documents-type vise à sécuriser le circuit de signalement et assurer la réactivité des services face aux informations signalantes recueillies.
Descriptif	<p>Un protocole interne de recueil et de traitement des signalements a été élaboré, dans le cadre défini par le schéma départemental de l'enfance et de la famille, en parallèle de la rédaction du guide de signalement à l'usage des professionnels de l'enfance et du guide de l'évaluation. Il s'adresse aux agents du pôle enfance-famille et du pôle prévention et action sociale du conseil général. Il a fait l'objet d'une évaluation continue durant une année et a été achevé en octobre 2005.</p> <p>Ce protocole rappelle les circuits relatifs au traitement des informations signalantes, d'une part, aux demandes du parquet, d'autre part. Il est complété en annexe par une série de documents-types :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fiche de recueil d'information, • note de mandatement des circonscriptions, • trame de rapport d'évaluation, • exemple de certificat médical, • courrier accusé de réception au signalant « particulier », • courrier suite donnée au signalant « professionnel », • courrier à la famille lui annonçant la conduite d'une évaluation, • courrier à la famille lui annonçant une évaluation suite à un signalement au parquet, • courriers informant la famille de la décision (adapté aux différents cas : sans suite, transmission parquet, suivi administratif), • courrier de transmission au parquet. <p>Les documents type assurent le recueil des informations nécessaires au suivi de cas signalé (comme les adresses et identités clairement déclinées des enfants et de leurs parents). Par ailleurs, la trame du rapport d'évaluation conduit à préciser le degré de connaissance du cas et amène à recueillir les informations les plus précises possibles en insérant des conseils méthodologiques (ex. : motifs du signalement actuel méthodologie : <i>il s'agit du point central du signalement. Décrire les faits objectifs dans l'ordre chronologique. Joindre à l'appui toutes pièces permettant d'authentifier les dires. Indiquer le point de vue de la famille sur les points constatés lorsque celle-ci l'a exprimé....</i>)</p> <p>Le courrier de mandatement des circonscriptions, signé du responsable de la cellule, précise la date à laquelle le cas sera étudié en commission de coordination qui assure le suivi des informations signalantes et la date de remise du rapport.</p> <p>Les autres courriers sont à la signature du responsable de la cellule et permettent de fluidifier et de systématiser l'information des différents protagonistes.</p>

Bilan, avantages /inconvénients	Ces documents fluidifient le circuit de signalement. Ils sécurisent la circulation de l'information entre les différents protagonistes. Ils contribuent à renforcer la qualité des écrits en mettant à disposition une grille de rédaction.
Transposition envisageable	Elle est d'autant plus nécessaire que le circuit de signalement est éclaté, car elle peut contribuer à une harmonisation des pratiques. La rédaction de ces documents peut constituer un thème de concertation entre les différents partenaires du signalement, contribuant à la mission de sensibilisation des acteurs et à l'animation du partenariat local.

Fiche n° 19 : Calvados – La commission de régulation ; le guide de procédure administrative et méthodologique

THEME : METHODOLOGIE DE L'EVALUATION

Intitulé du dispositif	Commission de régulation Guide de procédure administrative et méthodologique
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le conseil général du Calvados est organisé en 11 circonscriptions rassemblant chacune trois pôles : accueil, accompagnement et placement familial. Le responsable de circonscription exerce l'autorité hiérarchique sur les personnels à l'exception des médecins de PMI et des sages-femmes, sous la responsabilité du médecin départemental de PMI ainsi que du psychologue rattaché à la mission protection de l'enfance. Son adjoint est le plus souvent responsable du pôle placement familial.</p> <p>En matière de protection de l'enfance, la déconcentration des décisions ne concerne que les aides financières, l'attribution des heures TISF, et les mesures d'accompagnement contractualisées avec les familles. Les inspecteurs, positionnés au siège, gèrent les décisions administratives contractualisées avec les associations, sont compétents pour ordonner les décisions administratives et effectuer les signalements à l'autorité judiciaire.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le conseil général du Calvados a, depuis la fin des années 1990, conclu des protocoles avec l'autorité judiciaire, d'une part, et l'éducation nationale, d'autre part, pour décliner le principe de subsidiarité de l'intervention judiciaire. Ces protocoles sont respectés. Sauf urgence, le parquet renvoie au conseil général les saisines qui lui sont adressées directement. Il renvoie les saisines directes à leur émetteur lorsque celui-ci appartient à l'éducation nationale en lui indiquant que le cas relève du conseil général.</p> <p>Le circuit de signalement est organisé depuis septembre 2002 autour d'une cellule spécialisée travaillant sous la responsabilité d'une inspectrice ASE. La cellule reçoit tous les recueils d'informations (ceux des partenaires extérieurs comme ceux transmis à l'origine aux circonscriptions). Elle mandate les circonscriptions pour effectuer les évaluations, apprécie au retour la qualité et la pertinence de celles-ci et décide de l'orientation de la procédure (classement, suivi en circonscription, transfert à l'inspecteur du secteur pour mesure administrative ou signalement judiciaire). Cette procédure, très formalisée, concerne deux tiers des signalements à l'autorité judiciaire. Le reste des signalements est décidé par les inspecteurs de secteur pour les situations déjà connues et suivies.</p>

Objectif du dispositif	<p>Les deux dispositifs visent à structurer la méthodologie d'évaluation, afin d'aider les professionnels à la résolution de situations délicates.</p>
Descriptif	<p>La commission de régulation est une instance qui rassemble un responsable territorial de l'aide sociale à l'enfance, le conseiller technique enfance MIP, le médecin départemental responsable de la PMI, le responsable de la mission protection de l'enfance. La responsable de la cellule enfants signalés lui présente les cas d'informations signalantes qui lui paraissent délicats, soit du fait d'un doute sur l'existence d'une problématique d'enfant en danger, soit du fait de la compétence multiple des services du conseil général sur la situation (ex : le cas d'une information signalante concernant l'enfant d'une assistante maternelle, par ailleurs candidate à l'adoption d'un autre enfant). Cette instance se réunit tous les quinze jours. Il lui revient de décider de la mise en œuvre ou non d'une évaluation et de donner des indications méthodologiques sur la conduite de l'évaluation, le cas échéant, dans le mandatement qui est adressé au responsable de circonscription.</p> <p>Lorsque la responsable de la cellule reçoit les comptes-rendus et les rapports d'évaluation et qu'elle a le sentiment que la méthodologie utilisée n'a pas garanti une bonne qualité au rapport, elle en discute avec le conseiller technique qui assure l'interface entre les travailleurs sociaux et le site central. Dans l'hypothèse où il ne parviendrait pas à obtenir une nouvelle approche de la situation, la responsable de la cellule peut bloquer le dossier et mandater à nouveau la circonscription.</p> <p>Le guide méthodologique préexiste à la mise en œuvre de la cellule enfants signalés dans sa forme actuelle ainsi qu'à la signature des protocoles avec l'éducation nationale et le parquet. Il a été rédigé par le conseiller technique enfance qui a une formation et une expérience d'éducateur, et l'ancien chef de la mission protection de l'enfance. Le guide précise le circuit de signalement dans une première partie, la plus datée, expose la méthodologie à mettre en œuvre dans une deuxième partie, avant de rappeler la loi et la jurisprudence dans une troisième partie. La partie méthodologique semble être une référence solide dans la conduite des évaluations par les circonscriptions.</p> <p>La partie méthodologique traite du recueil d'information et détaille la conduite de l'évaluation. Il indique que les évaluations doivent être conduites par deux travailleurs sociaux choisis parmi les éducateurs, assistantes sociales et puéricultrices et donne quelques indications sur les critères permettant d'affecter telle ou telle personne à une situation, en utilisant des cas concrets et anonymisés. Il précise que la visite à domicile est indispensable sauf cas extrêmes (danger lié à la visite pour l'enfant, danger manifeste pour le travailleur social lui-même, ...) ainsi que son objet et la manière de recueillir les informations à son issue. Un chapitre aborde l'entretien avec l'enfant et donne des indications sur la conduite à tenir. Une grille d'identification des facteurs de risques de maltraitance est proposée aux intervenants pour les aider à synthétiser et apprécier la gravité des éléments de risques de la</p>

	<p>situation. Un chapitre traite de la question des abus sexuels et explicite la conduite à tenir en cas de révélation de ces situations aux travailleurs sociaux durant l'évaluation.</p> <p>La soumission de la situation par les intervenants sociaux en réunion multidisciplinaire est une étape incontournable de la procédure d'évaluation, inscrite comme telle dans le guide méthodologique. Cette réunion est de la responsabilité du chef de circonscription et regroupe, outre les représentants de toutes les disciplines présents dans la circonscription, les professionnels de l'enfance extérieurs au conseil général mais intervenant auprès des enfants concernés. La proposition consécutive à l'évaluation est décidée dans ce cadre et actée dans le compte-rendu d'évaluation qui est joint au rapport social rédigé par les travailleurs sociaux qui l'ont conduite. Un chapitre est consacré à la rédaction du rapport de signalement.</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>La commission de régulation est une instance intéressante en ce qu'elle permet à la responsable de la cellule de n'être pas seule dans les décisions les plus délicates de prise en compte des informations signalantes et constitue, ce faisant, un garde-fou efficace contre le risque de banalisation des situations, inhérent à la spécialisation des personnes en charge du filtrage des informations.</p> <p>L'existence d'un guide méthodologique est satisfaisante car elle permet une harmonisation des pratiques entre les circonscriptions. Les indications contenues dans ce guide semblent garantir la conduite d'une évaluation efficace. On peut regretter, toutefois, que ce guide n'ait pas été réactualisé régulièrement. Par ailleurs, il pourrait être envisagé de procéder à une réactualisation du guide en mobilisant les professionnels de terrain par le biais de groupes de travail, ce qui permettrait de favoriser l'appropriation ultérieure du guide par les intervenants.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Les conseils généraux pourraient se doter de guides méthodologiques explicitant, comme celui-ci, les étapes incontournables de l'évaluation et les outils à mettre en œuvre, ce qui permettrait d'unifier les pratiques à l'échelle départementale.</p> <p>Il serait du reste opportun qu'à l'occasion du travail au niveau national sur un référentiel d'évaluation, des principes méthodologiques puissent être arrêtés que les guides méthodologiques départementaux déclinent localement.</p>

THEME :
METHODOLOGIE DE L'EVALUATION SOCIALE PREALABLE AU SIGNALEMENT

Intitulé du dispositif	Guide de l'évaluation
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le département du Val-de-Marne compte 20 circonscriptions où s'exercent les compétences de l'ASE, de la PMI et de la polyvalence de secteur. L'adjoint « enfance », placé sous l'autorité du responsable de circonscription a la responsabilité de l'évaluation des situations et de leur suivi. Un lien fonctionnel direct est établi entre l'adjoint enfance et l'inspecteur ASE positionné dans le service central.</p> <p>Pour conserver la spécialisation des professionnels dans une matière considérée comme particulièrement technique, toutes les décisions de protection de l'enfance (aides financières, TISF, accueils provisoires, signalements...) restent de la compétence de l'inspecteur. Responsable d'un groupement de plusieurs circonscriptions, l'inspecteur est positionné dans le service central, à distance des équipes qui évaluent les situations et formalisent leurs propositions.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Les évaluations sont conduites dans les circonscriptions, selon des modalités variables qui mobilisent, de plus en plus souvent, des commissions ad hoc, pluridisciplinaires et pluri-partenariales.</p> <p>Le traitement des informations signalantes relevaient auparavant de la responsabilité des groupements qui mandataient les circonscriptions pour les évaluations. De fait, il existait autant de circuits que de groupements, voire de circonscriptions. La création d'une cellule de signalement, point de recueil unique des informations signalantes, formalisée dans un protocole annexé à ce schéma, a eu pour objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'unifier les modalités de traitement des informations signalantes et d'améliorer la qualité des évaluations, - de centraliser les informations signalantes au conseil général, - de donner de la lisibilité aux partenaires et de leur offrir un interlocuteur unique, - de sécuriser le circuit de traitement des ces informations. <p>La cellule de signalement est composée d'un responsable, d'un adjoint conseiller socio-éducatif, d'un médecin et de cinq personnels.</p>

<p>Objectif du dispositif</p>	<p>La rédaction de ce guide a pour objectif d'élaborer une méthode d'investigation permettant l'appréciation objective des facteurs de danger et de risque.</p>
<p>Descriptif</p>	<p>Le schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance de juin 2002 a défini différentes actions dont la réalisation a été planifiée dans le temps. Parmi les actions à conduire en 2004, figure la rédaction d'un guide de l'évaluation, dont l'aboutissement est prévu pour la fin de l'année 2005.</p> <p>La diffusion de ce guide est accompagnée par la mise en œuvre d'une demi-journée de conférence dédiée à ce thème au sein du centre de pédagogie appliquée (CPPA) du conseil général.</p> <p>Plusieurs groupes de travail, réunissant des professionnels des différents services médico-sociaux du conseil général, ont travaillé sur les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le recueil d'information et l'enquête périphérique, - l'intervention pluridisciplinaire, - l'entretien, - le lieu de l'entretien, - l'observation de l'enfant et des relations parents-enfants, - l'analyse des faits observés, - la rédaction du rapport d'évaluation. <p>Le guide comprend des indications sur les compétences respectives de chacun des acteurs (ex.: le recueil des informations signalantes est géré en priorité par les responsables de circonscription, la composition de l'équipe relève du responsable enfance de la circonscription), des principes d'intervention (ex. : l'évaluation est réalisée systématiquement par deux personnes, information des deux parents, premier entretien en circonscription avec les détenteurs de l'autorité parentale et le ou les enfants concernés pour préciser le cadre de l'intervention,), des questionnements (qualité des interlocuteurs à contacter, rencontre de l'enfant seul, visite à domicile, ...) et des documents-type (fiche de recueil d'information, grille d'entretien, trame de rapports d'évaluation...).</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>L'efficacité de ce guide ne peut être appréciée puisqu'il n'est pas encore abouti. Toutefois, sa rédaction a conduit les partenaires à s'interroger sur leurs pratiques professionnelles, en cherchant à en mesurer l'efficacité et les conditions de leur harmonisation sur l'ensemble du territoire, ce qui constitue déjà une avancée dans un département marqué par l'hétérogénéité des modes d'action.</p> <p>Ce guide devrait permettre de définir des pratiques harmonisées d'intervention auprès des enfants et de leurs familles et renforcer l'efficacité des évaluations.</p>

	<p>Les principes d'intervention retenus dans le guide sont toutefois marqués par une grande prudence à l'égard des familles : ainsi, les contacts à établir restent étroitement circonscrits, excluant le voisinage et la famille élargie et même les partenaires externes. Sauf exception, la visite à domicile n'est pas conçue comme un outil à mettre en œuvre systématiquement.</p>
Transposition envisageable	<p>La démarche de concertation sur la méthodologie de l'évaluation apparaît comme un bon moyen de faire réfléchir les professionnels sur leurs pratiques, afin de les rendre plus performantes.</p> <p>La réflexion devrait être menée en concertation avec les partenaires, et notamment la justice susceptible d'être saisie à l'issue de la démarche, et préciser les conditions de partage de l'information entre les professionnels de toutes les institutions concernées.</p>

Fiche n° 21 : Meurthe-et-Moselle - Les fiches de recueil des données pour l'évaluation

THEME : FACILITER LA CONDUITE DE L'EVALUATION	
Intitulé du dispositif	Fiches de recueil de données pour l'évaluation des informations signalantes
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le département de Meurthe-et-Moselle est découpé en six territoires d'action sociale au sein desquels le responsable « protection de l'enfance » exerce, par délégation, l'intégralité des compétences en la matière. Le souci de garantir la spécialisation des intervenants conduit, en cas de remplacement, à confier l'intérim au cadre enfance du territoire voisin.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le circuit de signalement est très fortement structuré autour de la cellule enfance maltraitée accueil (CEMA). Cette cellule est le point d'entrée prioritaire des informations signalantes et des signalements transmis par les partenaires du conseil général conformément à un protocole datant de 1997. Elle est aussi le point de passage obligé de tous les signalements transmis par le conseil général aux autorités judiciaires.</p> <p>Ce dispositif, qui s'apparente à celui mis en œuvre plus récemment dans le Val-de-Marne (cf fiche n° 6), respecte deux principes : toutes les évaluations sont effectuées sur les territoires et l'ensemble des décisions (mesures administratives et signalements judiciaires) est pris par le responsable « protection de l'enfance » du territoire.</p>
Objectif du dispositif	<p>Le dispositif vise donner aux professionnels un outil de travail, sous forme de « fiches de recueil de données » qui permettent de systématiser la phase d'investigation, d'en élargir le champ, d'objectiver le recueil d'informations et de donner un support d'échange entre professionnels.</p>
Descriptif	<p>Le document distingue d'une part un recueil de données sociales objectives (composition de la famille, complété d'un génogramme, budget mensuel, logement) et une série de fiches comportant des données recueillies auprès d'interlocuteurs précisément identifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scolarité (comportement de l'enfant dans l'institution scolaire, comportement d'apprentissage hors institution scolaire, résultats scolaires, attitude des parents vis à vis de la scolarisation), - Logement (entretien du logement, adaptation à la structure familiale), - Relations et insertion sociale (relations sociales des parents, relations de voisinage, relations sociales des enfants),

	<ul style="list-style-type: none"> - santé de l'enfant (développement psychomoteur, hygiène alimentaire, corporelle, signes d'alerte concernant des adolescents), - santé de l'adulte, - relations intra-familiales actuelles (relations entre les membres du couple, relations parents-enfants, effets d'une éventuelle séparation, cohérence et cohésion éducative, violences éventuelles, capacité explicative des parents.., organisation de la fratrie, famille élargie) - relations travailleurs sociaux-famille (actions antérieures menées, effets produits..). <p>Le recueil de données est effectué par réponse à des questions précises, nombreuses et complétées le cas échéant par des « observations » plus subjectives.</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Le document est utilisable à la fois pour préparer un entretien, comme support au cours de l'entretien et comme outil de recueil de données « en temps réel ». A posteriori, c'est un support permettant d'élaborer une synthèse.</p> <p>Le caractère systématique du recueil de données, et le croisement des sources d'information auquel il invite, permettent de formaliser sous forme d'un quasi protocole l'évaluation de l'information signalante.</p> <p>Cette phase délicate mérite en effet que les professionnels disposent d'outils permettant une approche objective des informations, qui prépare d'autant mieux l'appréciation plus subjective et le partage avec d'autres professionnels au cours de réunions de synthèse.</p> <p>Vis à vis de partenaires extérieurs, en particulier le parquet, le document garantit le caractère complet de l'évaluation menée.</p> <p>Sur le fond, ce dispositif est de nature à garantir que les décisions prises (signalement judiciaire, mesure administrative, suivi par les services sociaux polyvalents, sans suite) seront assises sur un recueil de données systématiques et recoupées.</p> <p>Datant de 1999 et produit par le service social polyvalent, le document après une période d'utilisation intense paraît souffrir d'une certaine désaffection.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Il semble particulièrement intéressant de doter les professionnels chargés de l'évaluation d'outils permettant de systématiser les investigations, d'objectiver le recueil de données et de faciliter les échanges de synthèse.</p> <p>Des documents de référence en la matière pourraient être élaborés au niveau national.</p>

Fiche n° 22 : Rhône – La formation inter-institutionnelle

THEME :
FORMATION INTER- INSTITUTIONNELLE

Intitulé du dispositif	La formation inter- institutionnelle « Enfance Maltraitée », à l'attention des acteurs de terrain et des cadres
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>L'organisation des services sociaux est fortement déconcentrée : les 46 unités territoriales (UT) (maisons du département) regroupent au niveau du canton, services sociaux polyvalents, PMI, ASE, personnes âgées, personnes handicapées, intégration et RMI, et services mettant en œuvre d'autres compétences départementales (voirie).</p> <p>Un directeur qui a délégation de signature du président du conseil général pour la mise en œuvre de toutes les mesures administratives de protection de l'enfance dirige chaque UT, entouré de responsables spécialisés, dont un responsable du secteur « enfance ». Depuis janvier 2005, un rattachement fonctionnel de chaque responsable aux directions techniques concernées est substitué au rattachement hiérarchique antérieur.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>La direction « enfance et famille » dispose d'un bureau de suivi de l'enfance en danger, correspondant départemental du SNATEM, chargé du soutien technique aux UT, de l'observatoire départemental de l'enfance maltraitée et de l'animation générale du dispositif départemental dans ce domaine. A la demande, il peut aider à l'évaluation d'une situation. Il est destinataire d'une copie des signalements judiciaires émanant des UT, qui constitueraient deux tiers du total des signalements adressés au parquet. Il peut être saisi directement par des particuliers ou des professionnels ne s'adressant pas à une UT.</p> <p>Une méthodologie précise du signalement est consignée, à l'usage des professionnels dans un guide de « l'enfance en danger », qui détaille les conduites à tenir.</p> <p>Deux instances pluri-professionnelles peuvent être réunies au niveau des UT et permettent d'examiner les situations de risque, hors urgence avérée:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une instance de réflexion et d'aide à la réflexion : le groupe d'aide technique (GAT) qui permet d'échanger entre professionnels de diverses institutions et de confronter les analyses d'une même situation ; le périmètre de chaque GAT peut recouvrir plusieurs UT,

	<ul style="list-style-type: none"> - Une instance décisionnelle, la « commission enfance », auxquelles les familles sont conviées, qui conduit soit à un signalement judiciaire, soit à un classement
<p>Objectif du dispositif</p>	<p>La formation pluri-institutionnelle large sur l'enfance maltraitée, proposée sous deux formes différentes (une pour les acteurs de terrain, l'autre pour les cadres) inclut le thème du signalement, abordé tant dans sa dimension théorique que pratique.</p>
<p>Descriptif</p>	<p>La formation réservée aux « acteurs de terrain » est proposée en trois modules de deux jours chacun, permettant d'aborder successivement la problématique de l'enfance en danger (approches sociologiques et psychologiques), le cadre juridique et judiciaire, les pratiques professionnelles et leur mise en œuvre.</p> <p>La formation « cadres », proposée en deux modules, l'un de deux, l'autre de quatre jours, abordent successivement le cadre légal et les pratiques professionnelles d'accompagnement et d'encadrement des intervenants de terrain.</p> <p>Les deux formations reposent sur une alternance d'apports théoriques et d'analyses de situations concrètes ; elles s'appuient sur la mise en présence de professionnels appartenant à des institutions différentes mais si possible rassemblés par un rattachement à des sites géographiques communs.</p> <p>La formation est confiée à un intervenant extérieur, société coopérative de formation d'intervention et de recherche.</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>De 1995 à 2004, 578 personnes ont suivi la formation proposée, au cours de 33 sessions ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 269 agents du conseil général et 181 des institutions partenaires ont suivi la formation « acteurs de terrain » • 100 cadres du conseil général et 28 d'institutions partenaires ont suivi la formation « cadres ». <p>Un bilan réalisé en 2004 après exploitation de questionnaires servis par les stagiaires faisait notamment ressortir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'importance de l'apport juridique de la formation - la possibilité d'une (re) connaissance réciproque entre agents de diverses institutions, lié au caractère ouvert de la formation - l'intérêt spécifique pour la question du signalement : demande d'outils aidant au diagnostic des situations, demande d'une formation plus approfondie sur l'écrit professionnel.

	<p>Dans le canton de Mornan, la formation a donné lieu à une suite originale, sous la forme d'une recherche action relative à la coopération entre professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance.</p> <p>A noter néanmoins la baisse de participation d'agents d'institutions partenaires du conseil général au cours des dernières sessions qui est regrettée.</p>
Transposition envisageable	<p>Le financement de la formation est assuré par le conseil général, ce qui semble être le cas en général des formations organisées dans ce domaine.</p> <p>D'autres formations traitant des procédures de repérage, évaluation et signalement ont été notées par la mission en Seine-et-Marne (cf fiche n° 23) ou encore à Paris.</p>

Fiche n° 23 : Seine-et-Marne – La formation inter-institutionnelle

THEME :
FORMATION AU REPERAGE ET AU SIGNALEMENT

Intitulé du dispositif	Outil de formation au repérage et au signalement : « Écoutons ce que nous n'avons pas envie d'entendre »
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>L'organisation des services sociaux est fortement déconcentrée : mises en place dès 1992, 14 unités d'action sociale (UAS) regroupent services sociaux polyvalents, PMI, ASE, santé publique, et administration.</p> <p>Un directeur d'unité qui a délégation de signature du président du conseil général, dirige l'UAS, entouré de plusieurs chefs de service spécialisés, dont un pour le « service social enfance » ; le directeur prend les décisions, dont les décisions de signalement, et garantit la transversalité de l'évaluation.</p> <p>Accompagnement social préventif, aides préventives, TISF, mesures non contractuelles sont du ressort du directeur d'unité.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le repérage est une mission partagée entre l'ensemble des services (1/3 des signalements émanent des services départementaux, 1/3 de l'éducation nationale, 1/3 d'autres services : SNATEM collectivités territoriales, établissements et services associatifs, hôpitaux..). Les associations du secteur « soutien à la parentalité » sont utiles dans le cadre du repérage de situations.</p> <p>Les directeurs d'UAS signent et transmettent les signalements à la cellule centrale dite « mission de prévention ».</p> <p>Le directeur d'unité préside la commission d'orientation et d'aide à l'évaluation (réunion hebdomadaire).</p> <p>La COAE constitue un soutien technique à l'évaluation par les professionnels ; elle dispose d'un règlement intérieur sous-tendu par un principe : un professionnel ne peut pas rester seul face à des situations de danger : il s'agit d'une responsabilité de service ; la COAE permet de promouvoir une politique institutionnelle transversale en matière de signalement ; un représentant de l'éducation nationale (assistante sociale scolaire, voire directeur d'établissement) et un représentant du milieu ouvert (le cas échéant même l'intersecteur de pédopsychiatrie) participent à la commission. Les TISF sont associées à l'équipe de l'UAS et sont amenées à participer aux travaux de la COAE sur la situation examinée.</p>

	<p>Les inspecteurs ASE sont dans une situation distanciée, au niveau central ; cette position leur donne du recul ; ils valident l'évaluation de l'UAS et prennent les décisions d'orientation (en AED, AEMO, accueil contractualisé) ; ils décident des signalements judiciaires ; ils s'assurent que les diligences nécessaires ont été faites pour l'analyse de la situation (passage en COAE).</p> <p>La mission de prévention du conseil général au niveau central, joue notamment un rôle de conseil auprès des unités ; un retour d'information aux services signaleurs est assuré.</p>
Objectif du dispositif	<p>Le dispositif constitue un outil de formation et d'animation inter-institutionnelle conseil général / justice / éducation nationale / police gendarmerie / protection judiciaire de la jeunesse / autres service de l'Etat, autour des questions du repérage, de l'évaluation et du signalement ; il permet un travail en réseau, des échanges et une connaissance réciproque des professionnels concernés.</p>
Descriptif	<p>Le support de formation est constitué d'un CD-rom et d'un guide de questionnement.</p> <p>La formation des formateurs au cours de trois journées est animée par l'association « je, tu, il.. » ; les formations de professionnels sont assurées par des formateurs formés.</p> <p>La formation part du commentaire de scènes filmées illustratives de situations de signalement et de témoignages filmés des protagonistes ; les échanges entre professionnels, animés par les formateurs, s'appuient sur le guide de questionnement.</p> <p>La mise en œuvre nécessite des moyens : financiers 17 000 € et surtout humains : un demi cadre A et un demi cadre C annuellement.</p>
Bilan, avantages /inconvénients	<p>Un document d'évaluation de la première campagne de formation a été produit : 76 professionnels ont été formés en 2005 (3 circonscriptions pilote formées sur 14) ; une deuxième session sur ces trois unités doit permettre d'y doubler le nombre de professionnels formés.</p> <p>L'outil de formation proposé permet selon les participants de poser les bases d'une meilleure (re)connaissance réciproque des professionnels, de déclencher un « processus de questionnement partagé », de susciter le besoin de travail pluri-institutionnel et pluridisciplinaire, de s'interroger évidemment sur les difficultés de l'évaluation des situations d'enfants en risque ou en danger ; il amorce ou complète une démarche d'appréciation partagée sur les situations de risque et de danger.</p> <p>Sur le fond, la formation semble bien atteindre ses objectifs, même si elle ne</p>

	<p>constitue qu'un outil parmi d'autres du dialogue et de coopération inter-institutionnelle locale, garants d'un fonctionnement plus performant du travail de repérage, d'évaluation et de signalement.</p> <p>Il n'y a pas d'inconvénient directement appréhendable.</p> <p>La mission a noté dans d'autres départements visités l'intérêt manifesté pour cette formation. Dans d'autres, malgré l'intérêt de principe suscité par la formation, le module produit par l'association « Je, tu, il » n'était absolument pas connu.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Une bonne collaboration inter-institutionnelle locale est indispensable ; le pilotage du conseil général semble incontournable. Au demeurant ce type d'action entre bien dans l'exercice de ses compétences légales.</p> <p>La transposition semble d'autant plus envisageable que, même si elle n'est testée que dans un seul département, cette formation avait fait l'objet d'un soutien au niveau national par les ministères des affaires sociales et de la justice ; un cofinancement local par les DDASS et DPJJ pourrait être envisagé.</p>

Fiche n° 24 : Seine-Saint-Denis – L’observation des pratiques après un dysfonctionnement

THEME : REEXAMINER LES PRATIQUES DE DEPISTAGE ET REPERAGE	
Intitulé du dispositif	Comment réagir à la suite d’un dysfonctionnement majeur
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Le département de Seine-Saint-Denis compte huit groupements, neuf inspecteurs ASE ayant la charge de deux à quatre circonscriptions chacun, soit 25 circonscriptions au total. L’inspecteur ASE n’a pas d’autorité hiérarchique sur les responsables de service des circonscriptions ASE.</p> <p>La PMI, le service social, l’ASE ont chacun leur organisation territoriale. Le cadre de travail partenarial a été formalisé par la signature en 1998 d’un protocole relatif aux enjeux de la protection de l’enfance dans le département de Seine-Saint-Denis, entre le département, le tribunal pour enfants et le parquet.</p> <p>Une convention déclinant ces objectifs a été signée en 2000 entre le département et l’éducation nationale. Elle prévoit un retour systématique d’information aux professionnels qui ont communiqué l’information dans l’exercice de leur activité professionnelle dans les dix jours.</p> <p>Un observatoire de l’enfance en danger a été installé en 2003 avec pour objectif de devenir un centre de ressources départemental autour de la protection de l’enfance en danger avec l’ensemble des partenaires et institutions du département.</p> <p>Une instance institutionnelle est destinée à améliorer la connaissance des situations : les « réunions professionnelles-RPP », pilotée par le service social et les membres permanents (responsables de circonscriptions, PMI et ASE, et les représentants des personnels sociaux de l’éducation nationale).</p> <p>Près des deux-tiers des situations sont traités sous une forme partenariale (RPP, autre forme de concertation, synthèse)</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Il est affirmé dans la convention signée en 1998 entre le conseil général, le parquet et le tribunal pour enfants le principe du rôle central du conseil général, destinataire privilégié et systématique de l’information, sauf urgence avérée.</p> <p>La PMI joue un rôle essentiel dans le repérage des enfants en difficulté,</p>

	<p>mais l'analyse du dispositif montre qu'elle n'a pas le monopole du suivi des grossesses et des certificats de naissances, qui peuvent relever de la médecine libérale ou d'un centre de santé. Néanmoins, le service de PMI, afin notamment de toucher les populations les plus précaires, s'appuie sur deux méthodes de travail destinées à mieux gérer le repérage et l'alerte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - une simple information à la mère des services que la PMI est en mesure de lui apporter, - un courrier plus incitatif avec date de rendez-vous. <p>Une permanence est effectuée 24H/24 par une équipe d'astreintes ASE, et le guide du signalement est largement diffusé.</p> <p>Le nombre de transmissions à l'ASE d'informations préoccupantes et de signalement est en progression constante. En 2004, un peu plus de la moitié des transmissions est assortie d'une demande d'évaluation et une réponse au titre de la prévention ou de la protection a été donnée dans 40 % des cas. Le taux de signalement pour le département s'élève à 5,7 pour mille (au 31 décembre de l'année). La durée d'évaluation se situe entre 3 et 6 mois.</p> <p>Les suites données par les inspecteurs de l'ASE se répartissent de façon majoritaire entre la transmission à l'autorité judiciaire pour 63 %, des mesures administratives pour 21 %. Pour les autres suites données, il reste les interventions de prévention pour 10 %, le signalement administratif pour 2 % ; et l'absence d'intervention pour 4 %.</p> <p>Seules 10 % des familles étaient connues au moment de l'évaluation.</p>
<p>Objectif du dispositif</p>	<p>A la suite d'une affaire judiciaire concernant une famille de cinq enfants, repérés par l'ensemble des services sans qu'aucune suite ne soit donnée à ce repérage avant 2004, le conseil général a mené un ensemble d'actions destinées à comprendre les raisons qui ont fait qu'en dépit d'un large partenariat, formalisé, les mécanismes d'échanges d'information décrits supra n'ont pas permis de tirer les conséquences du repérage et de l'alerte</p> <p>Les actions ont été menées sur les procédures, les pratiques professionnelles et la connaissance des populations concernées.</p>
<p>Descriptif</p>	<p>L'implication des élus du conseil général a été forte.</p> <p>Le choix a été fait de ne pas engager d'enquête administrative. Deux instances de nature différente ont été mises en place dans le but d'effectuer un diagnostic et émettre des préconisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - trois experts extérieurs à l'administration départementale, - un groupe de travail inter-institutionnel comprenant notamment les services départementaux de la PMI, de l'ASE, et du service social.

	<p>La commune sur le territoire de laquelle la famille était installée n'a pas été associée aux travaux de diagnostic ; il a été décidé de ne pas auditionner les professionnels locaux concernés.</p> <p>La procédure suivie par l'éducation nationale a consisté à analyser la manière dont a été géré le repérage des informations concernant les enfants en reconstituant les différents épisodes pour lesquels ses services ont eu à intervenir.</p> <p>Le retour vers les professionnels de la circonscription concernée a été plus difficile :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation du diagnostic et des préconisations dans le secteur concerné avec l'élu départemental et les responsables de l'administration départementale aux professionnels impliqués, - réunion spécifique à la PMI. <p>Il apparaît que ce type d'action doit être renouvelé pour que l'analyse des pratiques puisse être mieux cernée et puisse être appropriée par les professionnels concernés.</p> <p>Les préconisations des deux groupes de travail ont été reprises par le conseil général :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le développement de formations transversales est en cours, - la supervision des équipes par des experts extérieurs débutera en janvier 2006, - une réflexion doit être engagée avec un expert extérieur sur les pratiques professionnelles, - un protocole spécifique sur les professionnels en difficulté doit être élaboré, - une réorientation des pratiques de la PMI est d'ores et déjà acquise. Elle doit permettre de développer une vision des familles en difficulté dans leur globalité, pour éviter une approche cloisonnée enfant par enfant. Il est prévu de renforcer la traçabilité des dossiers dans le cadre des grossesses non suivies, en liaison avec les autres partenaires santé (médecins libéraux, maternités y compris les maternités privées, centres de santé, puéricultrices...), de codifier les procédures de suivi des interventions en conjuguant une plus grande efficacité du service avec le respect des familles. Tirant la leçon du dysfonctionnement en cause, il a été décidé de faire en sorte que dans des affaires similaires sur des clignotants comparables, les services de PMI s'orientent vers une procédure plus intrusive (écrire à la famille avec une date de rendez-vous impérativement fixée) en tenant compte de l'ensemble des informations concernant la situation globale de la famille, - il est prévu d'améliorer les remontées d'information vers l'inspecteur ASE (création d'outil, cadrage des responsabilités des responsables dans le champ des informations préoccupantes) en responsabilisant davantage les responsables de circonscription. Une
--	---

	<p>informatisation du suivi des informations, assortie d'une procédure de rappel automatique doit permettre à l'inspecteur ASE et aux responsables de disposer d'un tableau de bord avec un suivi des délais,</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans les circonscriptions, et notamment pour la PMI, il est prévu d'organiser la « mémoire des services », avec une définition d'un cadre comprenant les modalités de consultation et de partage d'information entre les services. Le partenariat doit être renforcé sur les informations préoccupantes. Afin que les responsables des services ne se sentent pas dessaisis en cas d'enquête police ou justice, des consignes doivent être incluses dans les procédures de suivi, - pour que le partenariat entre dans une phase plus concrète, une sensibilisation des professionnels du milieu scolaire et les professionnels de santé doit être relancée, - le suivi de la démarche doit faire l'objet d'un plan d'action s'appuyant sur un questionnaire. <p>Un état des lieux des partenariats dans le cadre du Département doit constituer un axe fort du futur schéma de protection de l'enfance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un questionnaire est élaboré par un groupe de pilotage reprenant l'ensemble des protocoles, conventions et procédures dans le champ de la protection de l'enfance afin d'en apprécier la pertinence et la faisabilité concrète. - Chaque questionnaire qui sera à remplir par chaque responsable de circonscription PMI, ASE, Service social départemental avec son équipe, une synthèse étant effectuée par les trois responsables. - Chaque inspecteur ASE devra remplir le questionnaire pour chacun des territoires de son groupement. Des réunions sont organisées sur chaque territoire entre le groupe de pilotage et les responsables de circonscription avec l'inspecteur ASE concerné. - La durée prévisible de ces programmes d'action est d'une année. <p>Des études spécifiques ponctuelles sont lancées par l'observatoire afin de mieux connaître l'évolution de la population et les problématiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par ailleurs un travail autour de définition commune partagée par l'ensemble des acteurs est mise en place : évaluation, interventions éducatives de proximité, informations préoccupantes, signalement, etc... - une étude quantitative et qualitative va être menée sur une année concernant les enfants de 0 à 3 ans
--	---

<p>Bilan avantages inconvénients</p>	<p>L'analyse de la situation qui a débouché sur ce dysfonctionnement majeur a été partagée par les élus et les services administratifs.</p> <p>Le choix de ne pas utiliser une enquête administrative relève de la responsabilité des élus. Le recours à deux groupes de travail, dont le diagnostic et les préconisations se rejoignent montre que ce travail d'élaboration était important et indispensable.</p> <p>Ce diagnostic montre en particulier qu'en dépit de l'existence d'une volonté de partenariat, traduite dans de nombreux textes, la réalité a conduit à ce que plus de vingt professionnels ayant repéré les enfants n'aient pu être en mesure de passer du repérage à l'alerte et au signalement.</p> <p>Les difficultés de restitution aux équipes concernées par cette affaire sont préoccupantes et montrent qu'il sera difficile de se contenter de se limiter à l'analyse de ce seul cas de dysfonctionnement</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Il est important que, dans chaque département, des dispositions soient prises pour que les dysfonctionnements graves soient analysés par les services avec l' élu en charge de ce secteur au regard des pratiques professionnelles, des procédures internes et avec les partenaires.</p> <p>Parmi les constats effectués dans le département de Seine-Saint-Denis, il s'avère que le nombre important de signaux d'alerte concernant les enfants dans ce département peut élever le seuil de tolérance des professionnels face à des situations inacceptables : un référentiel national d'évaluation avec des critères communs qui seraient partagés par l'ensemble des conseil généraux et des professionnels pourrait être un des éléments de réponse pour pallier l'évolution préoccupante de ces appréciations.</p> <p>La mise en œuvre d'une démarche d'analyse de situations entre les services du conseil général et les services judiciaires a suivi l'analyse de l'affaire judiciaire citée supra : il s'est agi d'effectuer une analyse rétrospective de décisions prises en urgence sur 30 cas réels avec une réévaluation de la nature de la décision prise. Cette démarche est particulièrement utile pour comprendre comment des dysfonctionnements de ce type peuvent se produire et comment y remédier.</p> <p>Cette pratique qui mériterait d'être généralisée, soit par le biais de formation (cf. formation je, tu, il – fiche n° 23,) soit à partir de cas réels comme le conseil général de Seine-Saint-Denis et le tribunal pour enfants ont commencé à le faire.</p>

Fiche n° 25 : Cote d'Or – L'observatoire de l'enfance et de la famille

THEME : OBSERVER L'EVOLUTION DES SIGNALEMENTS	
Intitulé du dispositif	L'observatoire de l'enfance et de la famille
Contexte départemental	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Après avoir renforcé la transversalité de ses missions sociales, le département a mis en œuvre une politique de territorialisation de ses services. Les missions de la polyvalence, de la PMI et de l'ASE sont désormais exercées dans 6 unités territoriales. En matière de protection de l'enfance, la grande majorité des décisions relève de la responsabilité du cadre technique ASE de l'unité territoriale. Toutefois, tous les cadres techniques de l'unité territoriale (ASE, PMI, Insertion) ont délégué pour prendre une décision de signalement au parquet.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Le circuit de signalement, en cours de révision, est très fortement structuré. Les informations signalantes sont recueillies suivant un processus modélisé. Hors les hypothèses urgentes, une première appréciation est apportée par le cadre qui décide, le cas échéant, de la poursuite de l'évaluation. A l'issue de cette évaluation et d'une présentation de la situation en commission technique d'évaluation un signalement judiciaire peut être décidé. Sa présentation est modélisée et sa transmission respecte un circuit unique, via la cellule de signalement qui se charge notamment d'aviser les familles.</p> <p>Malgré diverses tentatives, il n'a pas été possible d'obtenir des partenaires une véritable centralisation des informations au conseil général. De nombreuses situations sont encore adressées directement au parquet. C'est principalement le cas avec les services de l'éducation nationale. Ce travail doit être prochainement repris.</p>
Objectif du dispositif	<p>La création d'un observatoire de l'enfance et de la famille est une des orientations du schéma départemental du même nom adopté en juin 97.</p> <p>Elle a été motivée par l'idée qu'il fallait en permanence adapter les orientations des politiques conduites en faveur de l'enfance en danger et par l'intérêt de participer d'une réflexion et d'un recensement national. Pour y parvenir, les objectifs suivants sont rappelés : recenser les données statistiques, organiser une réflexion analytique de ces données, permettre de</p>

	définir des orientations et des propositions d'action.
Descriptif	<p>En mars 1998, la création de l'observatoire est formalisée par la signature d'une convention tripartite signée par le président du conseil général, le préfet, et les autorités judiciaires. Très large, cette convention rappelle les circuits de signalement et la nécessité d'une meilleure concertation des acteurs ; elle pose les principes d'une observation partagée, le conseil général assurant le recueil des données. Un comité de pilotage et un comité technique sont mis en place. Différents partenaires se sont associés à cette convention au cours des années 1999 et 2000.</p> <p>En terme statistique, l'observatoire a principalement axé son travail sur la connaissance des mineurs faisant l'objet d'un signalement en vue d'une prise en charge administrative ou judiciaire. Les définitions fournies par l'Odas servent de référence aux classifications. Conformément à une convention signée en 1999, les données socio-démographique sont traitées par l'observatoire régional de santé, association à but non lucratif déjà en charge des missions de recensement, de valorisation et de diffusion de l'information relative à la santé en Bourgogne. Le dispositif, sécurisé, est validé par la CNIL.</p> <p>Ne sont comptabilisées dans l'observatoire que les situations ayant fait l'objet d'une évaluation. Concrètement, le recueil des données est centralisé par la cellule de signalement, que la source provienne des services du conseil général ou des partenaires. Pour disposer d'une vision quantitative exhaustive des signalements judiciaires, un agent de la cellule se rend hebdomadairement au parquet pour décompter nominativement les éventuels doublons et recenser en complément le nombre de faits signalés directement au parquet.</p> <p>Le travail d'analyse approfondie est construit à partir des données réunies dans des fiches d'informations standardisées, distinctes du rapport de signalement transmis au conseil général ou au parquet. Ces fiches précisent pour chaque situation les éléments d'identité ensuite anonymisés, ainsi que divers éléments tenant à la situation familiale, l'origine du signalement, ses causes et les propositions formulées à l'issue de l'évaluation.</p> <p>Ces données permettent à l'observatoire régional de santé de procéder, grâce au logiciel d'exploitation EPI-info, à des études générales ou d'examiner des questions plus précises. Une étude réalisée en 2002 et consacrée « signalements itératifs » a ainsi tenté de dégager les spécificités des situations ayant donné lieu à au moins deux signalements depuis l'installation de l'observatoire.</p>

<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Le traitement approfondi des données par l'observatoire régional de santé ne peut concerner que les situations ayant donné lieu à renseignement d'une grille d'informations standardisée. La cellule est en mesure de compléter quelques informations manquantes lorsque le signalement émane des services du conseil général. Il est plus difficile d'obtenir les informations manquantes lorsque les signalements proviennent de partenaires extérieurs, particulièrement lorsqu'ils ont directement été adressés au parquet.</p> <p>Relativement importante, la déperdition des données s'explique par de nombreux facteurs : difficulté de centraliser les informations signalantes au conseil général ; multiplicité et éparpillement des acteurs susceptibles de transmettre un signalement judiciaire et, partant, difficulté d'exercer une vigilance sur le renseignement des données ; impossibilité d'obtenir des renseignements précis dans des situations d'urgence.</p> <p>Elle ne remet nullement en cause l'intérêt d'une observation partagée qui a moins pour objectif de produire des données brutes, définitives et exhaustives que de fournir des éléments de comparaison entre les secteurs, les types de risque, les époques ou les populations.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>S'agissant des signalements, tous les systèmes d'observation présentés à la mission se heurtent à l'impossibilité d'accéder à une grande partie des informations directement transmises aux parquets et à la difficulté de mobiliser les partenaires pour obtenir des informations précises sur les situations. Le processus de centralisation des informations signalantes au conseil général, déjà largement entamé, et dont la mission préconise le renforcement, résoudra une partie de ces difficultés. Restera aussi à traiter les saisines directes du juge des enfants qui ne font pas toujours l'objet d'un enregistrement via le parquet. Ces sujets sont au cœur des missions de l'ONED, qui y travaille en lien direct avec les départements.</p> <p>En dépit des progrès qui restent à accomplir, l'intérêt des observatoires locaux n'est pas contestable pour affiner les politiques de prévention et, partant, de prise en charge des enfants en danger.</p> <p>L'intérêt du processus engagé par le conseil général de la Côte d'Or est d'avoir, dès le départ, conçu l'observation comme une préoccupation et un objectif commun des grandes institutions engagées dans la protection de l'enfance.</p> <p>Le traitement des informations anonymisées par une structure indépendante du conseil général et spécialisée en la matière offre une garantie d'objectivité des résultats obtenus.</p>

Les pratiques canadiennes

Fiche n° 26 : Ontario, Canada – Les définitions législatives

THEME :
**DEFINITION LEGISLATIVE DES SITUATIONS RELEVANT DE LA PROTECTION
 DE L'ENFANCE**

Intitulé du dispositif	Loi sur les services à l'enfance et à la famille (réforme du bien-être de l'enfance) Ontario
Contexte	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Au Canada, la loi sur le système de justice pénale relève de l'Etat fédéral. En revanche, la protection de l'enfance est du ressort de chaque province.</p> <p>En Ontario, la loi sur les services à l'enfance et à la famille (réforme du bien-être de l'enfance) a été adoptée en 1985 et amendée en mai 1999.</p> <p>Elle détermine les conditions d'intervention des sociétés de l'aide à l'enfance (SAE) réparties sur les 53 territoires de la province. Les sociétés d'aide à l'enfance sont des organismes à but non lucratif, dotés chacun d'un conseil d'administration composé de membres bénévoles et dirigés par un directeur général. Ces organismes sont agréés et financés par le ministère des services à l'enfance et à la jeunesse. Leur mission consiste à protéger les enfants et les jeunes jusqu'à l'âge de 16 ans de toute forme de mauvais traitement ou de négligence.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>En Ontario, lorsqu'il reçoit un signalement, le service d'écoute de la SAE – ouvert 7 jours/7, 24 h/24 – détermine son admissibilité et son rang de priorité (qui définit un délai différencié d'intervention – de 12 heures à 7 jours), à l'aide d'une échelle d'admissibilité. Si le signalement n'est pas admis, la SAE peut éventuellement en référer à un autre service, plus adapté. Si le signalement vise des infractions au code criminel, une enquête conjointe avec la police peut être envisagée.</p> <p>Au cours de l'évaluation, les intervenants de la SAE vont voir et questionner l'enfant et ses frères et sœurs ainsi que les parents, évaluer la sécurité de l'enfant et, au besoin, formuler un plan de sécurité, interroger l'environnement de l'enfant, établir si le signalement est fondé et, le cas échéant, évaluer les risques inhérents. Les parents sont informés des résultats de l'enquête. Des mesures d'assistance éducative peuvent être mises en œuvre par la SAE. Si l'enfant doit être retiré de son milieu, la procédure peut être réalisée avec l'accord des parents et l'enfant placé dans sa famille élargie ou pris en charge par la SAE. Au-delà de l'âge de 12 ans, le consentement de l'enfant est requis. En l'absence de consentement des parents, les intervenants de la SAE ont la capacité de retirer l'enfant, au besoin par la force et avec</p>

	<p>l'aide de la police, immédiatement en cas de danger imminent, ou sur mandat judiciaire.</p> <p>Le ministère exerce un rôle de surveillance : vérification comptable, mais aussi et surtout étude de dossiers (supervision), suivi des situations graves ou des plaintes, ...</p>
<p>Objectif du dispositif</p>	<p>Le but de la loi en Ontario est de promouvoir « les meilleurs intérêts, la protection et le bien-être des enfants ».</p>
<p>Descriptif</p>	<p>En Ontario, l'article 72 de la « loi sur les services à l'enfance et à la famille » définit le terme « enfant ayant besoin de protection » et précise les cas qui doivent être signalés à une société d'aide à l'enfance: maux physiques et sexuels par action ou omission, maux affectifs, abandon ou séparation, incapacité parentale (cf annexe).</p> <p>Elle fonde l'obligation de signaler pour toute « personne qui croit, en se fondant sur des motifs raisonnables, qu'un enfant a ou pourrait avoir besoin de protection ». Cette obligation est constante et appelle le renouvellement du signalement aux cas où apparaîtraient d'autres motifs de protection d'un enfant déjà signalés. Toute personne ayant des inquiétudes sur la situation d'un enfant doit s'adresser directement à la société d'aide à l'enfance. La loi détermine une responsabilité spéciale pour les professionnels et les dirigeants et instaure une amende d'au plus 1000\$ pour défaut de signalement. En contrepartie, elle assure l'immunité à la personne qui effectue un signalement, à moins que celle-ci n'ait agi avec malveillance ou sans motif raisonnable. Elle liste les professionnels particulièrement concernés par cette procédure : professionnels de santé, enseignants ou directeurs d'écoles, membre d'un clergé, employés de garderie, travailleurs non bénévoles pour la jeunesse et les loisirs, agent de la paix ou coroner, avocats, tout fournisseur de services auprès de l'enfance.</p> <p>Depuis 1999, la « <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i> » (LSEF) prévoit un examen de ses dispositions tous les cinq ans. Le premier examen a eu lieu en mars 2005. La LSEF donne à la ministre le pouvoir discrétionnaire de déterminer la portée et la méthodologie de l'examen; pour 2005, les thèmes de l'adoption et du placement permanent ont été mis au centre des débats. La loi exige que le public soit informé du début de l'examen et des éléments de la loi qui seront examinés. L'examen de la loi a donné lieu à un rapport public qui reprend les observations émises au cours du débat.</p>

<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Il n'existe pas d'étude permettant de mesurer l'efficacité de la couverture des situations de danger ou de risque.</p> <p>La seule SAE d'Ottawa, qui couvre un territoire de 775 000 habitants, enregistre 25 à 30 nouveaux signalements par jour, 2000 dossiers actifs de protection et environ 70 enfants placés en adoption par an.</p> <p>Le principal avantage du dispositif semble résider dans l'établissement et la diffusion d'une culture du signalement. Le responsable de la SAE d'Ottawa indiquait que le nombre d'appels parasites était relativement restreint. En revanche, le régime judiciaire qui fait porter à la SAE la charge de la preuve conduit à refermer de nombreux dossiers, faute d'avoir pu fonder suffisamment le signalement et en l'absence de consentement des parents.</p> <p>La précision apportée par la loi sur les professionnels supportant une part accrue de responsabilité dans le dispositif de signalement permet de lever les contradictions possibles avec les injonctions relatives au secret professionnel. Les principaux fournisseurs de signalements sont les services de police, bien avant les services éducatifs. En revanche, les médecins ne semblent guère plus impliqués qu'en France puisque leur part dans les signalements reçus n'excède pas 5 % du total.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>La définition dans la loi des situations préoccupantes permet une harmonisation des signalements. Reste, dans le système bipartite français - autorité administrative, autorité judiciaire -, à préciser l'orientation à donner aux différentes informations selon leur degré de gravité, l'existence d'un besoin de protection immédiate ou encore le refus des parents d'adhérer aux propositions faites par les intervenants sociaux.</p> <p>L'introduction, dans une loi française relative à la protection de l'enfance, du rappel que toute personne adulte est concernée par le signalement assortie d'un renvoi au code pénal pour non-assistance à personne en danger ainsi que la levée explicite du secret professionnel en cas d'information préoccupante sur la situation d'un enfant permettrait de faciliter la conduite des évaluations par les intervenants sociaux.</p>

Annexe de la fiche 26
Paragraphe 72 (1) de la
Loi sur les services à l'enfance et à
la famille

Malgré les dispositions de toute autre loi, la personne, notamment celle qui exerce des fonctions professionnelles ou officielles en ce qui concerne des enfants, qui a des motifs raisonnables de soupçonner l'une ou l'autre des situations suivantes, fait part sans délai à une société de ses soupçons ainsi que des renseignements sur lesquels ils sont fondés :

1. Un enfant a subi des maux physiques infligés par la personne qui en est responsable ou, selon le cas :

- i. causés par le défaut de cette personne de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger convenablement, ou résultant de ce défaut,
- ii. causés par la négligence habituelle de cette personne pour ce qui est de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger, ou résultant de cette négligence.

2. Un enfant risque vraisemblablement de subir des maux physiques infligés par la personne qui en est responsable ou, selon le cas :

- i. causés par le défaut de cette personne de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger convenablement, ou résultant de ce défaut,
- ii. causés par la négligence habituelle de cette personne pour ce qui est de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger, ou résultant de cette négligence

3. Un enfant a subi une atteinte aux mœurs ou a été exploité sexuellement par la personne qui en est responsable ou par une autre personne et la personne qui en est responsable sait ou devrait savoir qu'il existe des dangers d'atteinte aux mœurs ou d'exploitation sexuelle et elle ne protège pas l'enfant.

4. Un enfant risque vraisemblablement de subir une atteinte aux mœurs ou d'être exploité sexuellement dans les circonstances mentionnées à la disposition 3.

5. Un enfant a besoin d'un traitement médical en vue de guérir, de prévenir ou de soulager des maux physiques ou sa douleur, et son père ou sa mère ou la personne qui en est responsable ne fournit pas le traitement, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement, ou n'est pas disponible pour ce faire.

6. The child has suffered emotional harm, demonstrated by serious

- i. un grave sentiment d'angoisse,
 - ii. un état dépressif grave,
 - iii. un fort repliement sur soi,
 - iv. un comportement autodestructeur ou agressif marqué,
 - v. un important retard dans son développement,
- et il existe des motifs raisonnables de croire que les maux affectifs que l'enfant a subis résultent des actes, du défaut d'agir ou de la négligence habituelle de son père ou de sa mère ou de la personne qui en est responsable.

7. Un enfant a subi les maux affectifs visés à la sous-disposition i, ii, iii, iv ou v de la disposition 6 et son père ou sa mère ou la personne qui en est responsable ne fournit pas des services ou un traitement afin de remédier à ces maux ou de les soulager, refuse ou

n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement ou ces services, ou n'est pas disponible pour ce faire.

8. Un enfant risque vraisemblablement de subir les maux affectifs visés à la sous-disposition i, ii, iii, iv ou v de la disposition 6 résultant des actes, du défaut d'agir ou de la négligence habituelle de son père ou de sa mère ou de la personne qui en est responsable.

9. Un enfant risque vraisemblablement de subir les maux affectifs visés à la sous-disposition i, ii, iii, iv ou v de la disposition 6 et son père ou sa mère ou la personne qui en est responsable ne fournit pas des services ou un traitement afin de prévenir ces maux, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement ou ces services, ou n'est pas disponible pour ce faire.

10. L'état mental ou affectif ou le trouble de développement d'un enfant risque, s'il n'y est pas remédié, de porter gravement atteinte à son développement, et son père ou sa mère ou la personne qui en est responsable ne fournit pas un traitement afin de remédier à cet état ou ce trouble ou de le soulager, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement, ou n'est pas disponible pour ce faire.

11. Un enfant a été abandonné ou son père ou sa mère est décédé ou ne peut pas exercer ses droits de garde sur lui et n'a pas pris de mesures suffisantes relativement à sa garde et aux soins à lui fournir ou un enfant est placé dans un établissement et son père ou sa mère refuse d'en assumer à nouveau la garde et de lui fournir des soins, n'est pas en mesure de le faire ou n'est pas disposé à le faire.

12. Un enfant a moins de 12 ans et a tué ou gravement blessé une autre personne ou a causé des dommages importants aux biens d'une autre personne et doit subir un traitement ou recevoir des services pour empêcher la répétition de ces actes, et son père ou sa mère ou la personne qui en est responsable ne fournit pas ce traitement ou ces services, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement ou ces services, ou n'est pas disponible pour ce faire.

13. Un enfant a moins de 12 ans et a, à plusieurs reprises, blessé une autre personne ou causé une perte ou des dommages aux biens d'une autre personne, avec l'encouragement de la personne qui en est responsable ou en raison du défaut ou de l'incapacité de cette personne de surveiller l'enfant convenablement.

Fiche n° 27 : Québec, Canada – Dépistage et évaluation continue

THEME : DEPISTAGE PRECOCE DU RISQUE D'ABANDON ET SYSTEME DE SUIVI DES DONNEES
--

Intitulé du dispositif	A chaque enfant son projet de vie permanent : un programme d'intervention 0-5 ans
Contexte	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Au Canada, la protection de l'enfance est du ressort de chaque province.</p> <p>A Québec, la loi sur la protection de l'enfance date de 1979. Elle a été amendée en 1984 et 1994. La ministre déléguée à la Protection de la jeunesse et à la Réadaptation a déposé jeudi 20 novembre 2005 un projet de loi modifiant la loi actuelle sur la protection de la jeunesse.</p> <p>Le projet de loi confirme la place des « centres jeunesse » dans la prise en charge des enfants de 0 à 18 ans moins un jour qui ont besoin de protection. Il s'agit d'établissements publics qui, dans chacun des 16 territoires du Québec, sont chargés de fournir une aide spécialisée aux jeunes qui connaissent des difficultés graves et à leurs familles, ainsi qu'aux jeunes mères qui vivent des problèmes sévères d'adaptation. Ils sont régis par la « <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> », la « <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i> », la « <i>Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents</i> » et le Code civil. Ils sont dirigés par un conseil d'administration composé essentiellement de bénévoles ainsi que par un directeur général. Le directeur de la protection de la jeunesse (DPJ), nommé par le ministère est intégré dans les « centres jeunesse » est garant du bon signalement et de la protection des enfants de son ressort. Plus de 8 000 intervenants offrent leurs services à la jeunesse en difficulté du Québec. Un large nombre d'entre eux sont des professionnels des disciplines suivantes : travail social, psycho-éducation, criminologie, psychologie. Ces centres sont financés par le ministère.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>Au Québec, le signalement est adressé au DPJ. Ses services en déterminent la recevabilité, procèdent à l'évaluation de la situation, décident l'orientation du signalement, et, le cas échéant, les modalités de prise en charge de l'enfant.</p> <p>En 2000-2001, le nombre de signalements traités s'élevait à 53 600, ce qui correspond à un taux de 33,8 signalements pour 1 000 jeunes de 0 à 17 ans, soit environ 3,4 % des enfants du Québec. Il faut cependant noter que la majorité des signalements reçus ne donnent pas lieu à une prise en charge de la situation de l'enfant par le directeur de la protection de la jeunesse (DPJ). En effet, environ un enfant signalé sur quatre sera considéré comme ayant besoin de protection après avoir franchi les différentes étapes du processus</p>

	d'évaluation. En 2000-2001, le nombre total de prises en charge par le DPJ s'élevait à 2565, ce qui représentait environ 2 % des enfants du Québec.
Objectif du dispositif	<p>Ce programme vise à dépister précocement les enfants, de 0 à 5 ans, à risque ou en voie d'abandon afin d'élaborer un projet de vie qui réponde aux besoins de chaque enfant.</p> <p>L'intérêt de ce programme, pour la mission, repose sur la mise en œuvre d'une évaluation dynamique, dans un décal encadré, de la situation de l'enfant signalé.</p>
Descriptif	<p>Le développement du programme résulte d'une décision prise en table ronde des directeurs de la protection de la jeunesse en 1997 et des réflexions de deux comités techniques : l'un chargé d'élaborer les outils cliniques et administratifs permettant l'évaluation des situations, l'autre chargé de mettre en place les formations et le système de suivi de données lors de l'expérimentation menée au centre jeunesse de Montréal depuis 2000.</p> <p>Une évaluation du programme a été intégrée au dispositif dès le début de sa conception. Au bout de 15 mois d'expérimentation, un rapport a préconisé l'extension du dispositif à l'ensemble des « centre jeunesse » de Montréal. La généralisation a débuté à l'automne 2003. Elle fera l'objet, également, d'une évaluation.</p> <p>Le programme se décompose en quatre étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dépistage, dans les 20 jours qui suivent la réception de l'information, des situations à risque d'abandon, pour les enfants âgés de 0 à 5 ans signalés, à l'aide d'une grille de dépistage (à Montréal, tous les enfants placés entre l'âge de 0 et 5 ans sont automatiquement considérés à risque) ; - Identification, dans les 45 jours suivant l'intégration des enfants dans le programme, des problèmes et des facteurs qui contribuent à leur développement : le protocole d'évaluation comporte un guide d'évaluation des capacités parentales adapté du « guide de Steinhauer », l'évaluation des progrès de développement de l'enfant, effectué par le service enfance jeunesse de l'hôpital Sainte-Justine à Montréal ; - Elaboration d'un plan d'intervention à court terme faisant apparaître clairement les engagements des parents comme ceux du « centre jeunesse » ou d'autres partenaires (fréquence, durée et rythme des rencontres, services relatifs aux problèmes personnels des parents, services visant à développer les capacités parentales, référence et accompagnement vers des ressources spécialisées, ...) - Conduite de bilans systématiques : un après 3 mois, l'autre après 6 mois d'intervention, à l'aide du guide d'évaluation utilisé initialement. <p>L'orientation définitive donnée au signalement est arrêtée après cette période d'évaluation.</p>

La **grille de dépistage** incite à élargir l'appréciation de la situation à l'ensemble de la fratrie. Elle permet de caractériser, en cochant le questionnaire à choix multiples, la composition familiale, le degré d'implication du père et de la mère dans la vie de l'enfant, le cas échéant, de faire l'historique des placements pour chacun des enfants. Les facteurs de risque associés aux problématiques du père et de la mère (problèmes de santé mentale et antécédents psychiatriques, degré d'autonomie fonctionnelle, addiction, incapacité intellectuelle ou sociale, mode de vie inapproprié – criminalité, violence conjugale, instabilité domiciliaire, désorganisé ou promiscuité sexuelle), les facteurs de risque associés à l'attitude des parents face aux difficultés de l'enfant et d'autres facteurs de risque (histoire de rejet des parents, antécédents de placements dans la fratrie, problème d'adaptation à la situation de grossesse de la mère, ...) sont présentés sous forme d'échelle graduée à remplir par les intervenants.

Le **guide d'évaluation des capacités parentales** comprend 9 volets, présentés sous forme de questionnaires à choix multiples non exclusifs, et conclu pour chacun dans eux par des questions ouvertes destinées à faciliter la synthèse des constatations :

- le contexte familial (logement, quartier, finances, situation professionnelle des parents, santé et limites personnelles des parents, problèmes touchant les enfants, problèmes juridiques, relations entre adultes, difficultés liées à la migration ou au changement de région) ;
- le développement de l'enfant (antécédents de néonatalogie, vaccination, problèmes de santé, médication, accident, hospitalisation, croissance, développement psychomoteur, autres problèmes –sommeil, alimentation, énurésie, encoprésie, automutilation, ...) , à remplir avec l'infirmière du service santé enfance jeunesse de l'hôpital Sainte-Justine ;
- l'attachement : observations du comportement des parents vis-à-vis de l'enfant, réciproquement comportements de l'enfant en distinguant ceux âgés de 0 à 24 mois de ceux âgés de 2 à 6 ans, histoire d'attachement de l'enfant, histoire d'attachement des parents ;
- les compétences parentales, par l'analyse de leur aptitude à répondre aux données de base, à offrir une réponse et un engagement affectif, à avoir une attitude positive envers l'enfant, à considérer l'enfant comme une entité distincte, à exercer son rôle avec pertinence, à établir un cadre de vie, à favoriser la socialisation de l'enfant, à répondre aux besoins intellectuels et éducatifs de l'enfant et l'étude de compétences spécifiques définies par tranche d'âge (0-3 mois, 3-10 mois, 10-24 mois) ;
- les facteurs personnels (atouts et problèmes) affectant les compétences parentales ;
- le réseau social (lien des parents avec d'autres membres de la famille, des voisins, des amis ainsi qu'avec les services médico-sociaux publics) ;
- la maîtrise de ses impulsions par le parent dans ses rapports avec l'enfant et la reconnaissance par le parent de sa responsabilité dans la situation problématique .

<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>L'évaluation de la généralisation du programme sur le territoire de Montréal est en cours.</p> <p>Le projet de loi sur la protection de la jeunesse vise cependant à généraliser ce type de dispositif à l'échelle de la province, sans attendre les résultats de cette expérience.</p> <p>L'apport principal de cette méthode est la mise à disposition des travailleurs sociaux d'outils d'analyse sur la situation de l'enfant pour la conduite d'une évaluation –action, qui permet de mesurer l'évolution de l'état de l'enfant et de son environnement avant de décider du traitement à long terme de la situation..</p> <p>Un des atouts majeurs des outils mis à disposition dans le cadre de ce programme est de mesurer non seulement les limites mais également les capacités des parents et de l'environnement et d'inciter les intervenants à considérer non seulement l'enfant signalé mais également l'ensemble de la fratrie.</p> <p>En revanche, l'élaboration de ce programme correspond à la volonté politique canadienne de renforcer le nombre d'enfants adoptés et les projets de vie stables sont conçus implicitement comme des adoptions, ce qui explique les précautions apportées dans l'évaluation par l'introduction d'une période de suivi des observations. La promotion de l'adoption ne paraît toutefois ni consubstantielle au dispositif ni nécessaire.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>La nécessité de donner aux enfants signalés un cadre de vie stable ne paraît pas poser de question. La mise à disposition des travailleurs sociaux d'outils leur permettant d'objectiver leur analyse semble d'une utilité évidente, de même que la contractualisation des actions de l'ensemble des intervenants auprès de l'enfant et l'inscription de l'évaluation dans un processus dynamique qui permette de prendre en compte les évolutions de chacune des parties. Il faut dissocier ces pratiques utiles de la politique relative à l'adoption qui relève d'un autre débat.</p> <p>Les outils mis en œuvre peuvent servir de modèle qu'il conviendra toutefois de faire valider par un groupe de travail rassemblant l'ensemble des intervenants auprès des enfants. La conduite parallèle de l'évaluation des dispositifs mis en place apparaît également comme une bonne pratique à généraliser en France.</p>

Fiche n° 28 : Québec, Canada – Le système de support à la pratique (SSP)

THEME :
AIDER LES PROFESSIONNELS PAR LA MISE A DISPOSITION D'UN
REFERENTIEL INFORMATISE

Intitulé du dispositif	Province du Québec : système de support à la pratique (SSP) Référentiel informatisé
Contexte	<p>Le système de support à la pratique (SSP) est un outil permettant d'éclairer le professionnel dans sa prise de décision, relevant d'un dispositif public. Il est financé par la province du Québec qui en possède la propriété intellectuelle. Il est développé par une société publique informatique qui dépend du Ministère de la santé et des services sociaux du Québec.</p> <p>La loi de protection de l'enfance du Québec, qui complète un protocole d'intervention développé au niveau provincial, définit de manière précise la nature des décisions à chaque étapes du processus de signalement : réception du signalement, évaluation de la « compromission », étude psycho-sociale, application des mesures, révision. Ces étapes sont déclinées selon les mêmes principes dans chacune des seize directions de protection de la jeunesse de la province du Québec. Elles sont fondées sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les faits - la vulnérabilité de l'enfant - les capacités parentales - les ressources du milieu <p>L'appréciation de la matérialité des faits constitue la première étape du processus et elle est distincte par rapport aux décisions à adopter pour corriger la situation.</p> <p>Le SSP permet d'offrir aux intervenants des « centres jeunesse » des modules correspondant à chaque étape de l'application de la loi.</p>
Objectif du dispositif	<p>La pratique professionnelle des intervenants sociaux relative à la protection de l'enfance doit tenir compte notamment de la lourdeur croissante des situations et de leur relatif sentiment d'isolement face à la décision qu'il convient de prendre.</p> <p>C'est pourquoi le SSP a pour objectif d'éviter l'arbitraire, de minimiser le recours à la seule pensée intuitive ou à la logique indistincte ou mal définie.</p>
Descriptif	Le SSP existe depuis 1988. Il a été élaboré par chacun des services des centres jeunesse du Québec : travailleurs sociaux, psychologues, avocats...à

partir d'exemples issus de la pratique, et en collaboration avec les partenaires du dispositif de protection de l'enfance.

A partir de la base de données dénommée le « programme d'intégration jeunesse » (PIJ), plusieurs systèmes d'information complémentaires sont intégrés. Ils rassemblent les données sur les familles et les enfants, sur les conditions générales de vie de l'enfant dans son milieu ou sur les ressources de la famille (« système d'information de ressource de type familial »).

Le SSP a été expérimenté dans des « centres jeunesse » volontaires, et doit être rendu obligatoire pour la partie relative à la saisie de l'information au début de l'année 2006 dans toutes ces structures de l'enfance, après avoir été évalué et remanié à plusieurs reprises à partir de tests. Ces tests ont notamment consisté à vérifier si les intervenants avaient abouti aux mêmes conclusions en partant des mêmes faits.

Le système est prévu pour évoluer en temps réel, y compris avec les modifications législatives.

L'approche utilisée, cadre de référence commun sensé représenter une « boîte à outils », consiste à étayer les processus décisionnels à partir des éléments pertinents retenus dans chacune des décisions courantes, et à les ordonner.

Les données sont organisées de manière à établir un argumentaire à partir d'une approche déductive, en se référant aux différentes connaissances pertinentes sur la thématique évoquée.

Une série de questions- réponses débouche sur des commentaires cliniques, expliquant le sens de la question, les réponses possibles, assortis d'exemples concrets illustratifs ou de recommandations. Le système comporte plus de 2000 questions documentées. Les commentaires cliniques apparaissent à chaque étape du déroulement du questionnement.

Exemple : les données sur l'historique des relations avec les services sociaux tirées du dossier de l'utilisateur sont récupérées dans un module se référant aux données familiales, complétées s'il y a lieu par les données relatives aux hébergements antérieurs. Ces informations sur le placement de l'enfant et la fratrie sont complétées en interrogeant le « système d'information de ressource de type familial » afin de donner les éléments d'aide à la décision, dans le module orientation, pour le profil d'hébergement.

S'il s'agit de situations plus difficiles à appréhender (appartenance d'un enfant et de sa famille à un mouvement sectaire par exemple), le système a instauré un lien qui assortit aux critères de repérage des risques la documentation sur les différents mouvements sectaires et son environnement juridique.

Le SSP traite les différentes étapes de la procédure de signalement :

- La saisie de l'information est sensée se faire en ligne au moment de l'appel

	<p>téléphonique. Elle doit permettre, de manière rapide, de relater les faits, avec un questionnement formalisé à la disposition de l'intervenant social qui lui permet d'en apprécier la pertinence par rapport à l'éventualité du signalement. Il peut ensuite soit utiliser la base de données pour une information complémentaire, soit effectuer une vérification auprès des intervenants sociaux de terrain. Cette saisie débouche sur une recommandation de traitement du signalement si cela s'avère nécessaire, créant ainsi la trame pour le rapport de signalement, soit sur un classement.</p> <p>Cette phase du SSP, (évaluée à dix minutes pour un intervenant formé par le responsable du dispositif), est la seule qui, pour l'instant, va être rendue obligatoire dans les seize centres de jeunesse au début de l'année 2006.</p> <p>- <u>L'évaluation</u> : un programme informatisé d'aide à la décision propose à l'intervenant social différentes hypothèses cliniques permettant d'évaluer les risques (« compromission de sécurité ») et les chances de développement de l'enfant en fonction de différentes variables attachées à sa situation.</p> <p>Cette phase du SSP représente en moyenne un temps de consultation-rédaction de 20 minutes selon le même responsable du dispositif.</p> <p>Les informations sur l'évolution de la situation socio-familiale de l'enfant peuvent être collectées tout au long du processus d'évaluation et permettent d'ajuster le rapport d'évaluation en temps réel.</p> <p>- <u>L'orientation</u> est fondée sur un module d'aide à la décision qui propose un plan d'intervention en fonction du potentiel de la famille et de l'environnement.</p> <p>Chaque étape aboutit à la rédaction automatisée d'un rapport qui dresse une synthèse des informations et conclusions cliniques et accompagne l'intervenant dans son questionnement et la rédaction de son rapport. L'utilisation de ce rapport automatisé n'est pas obligatoire et l'intervenant peut choisir d'autres formulations. L'étape de personnalisation du rapport, avec l'analyse personnelle de l'intervenant social, est régulièrement validée par le « superviseur », responsable social référent du « centre jeunesse ».</p>
<p>Bilan avantages / inconvénients</p>	<p>Avantages du dispositif</p> <p>Le référentiel permet de fournir aux intervenants sociaux une base de connaissances étendues destinées à vérifier que toutes les données relatives à une situation ont été intégrées, en appliquant des règles générales à des recommandations relatives à des situations concrètes.</p> <p>L'intérêt de l'outil consiste aussi à couvrir l'ensemble des problématiques qui affectent une situation, en évitant de dupliquer un grand nombre d'informations intégrées dans le même outil clinique (négligence, trouble de la conduite, attachement, risque suicidaire, consommation de psychotropes, etc...).</p>

	<p>Les pratiques professionnelles s'appuient ainsi sur des expertises standardisées visant à éviter la disparité des décisions d'un centre de jeunesse à l'autre, ou d'une région à l'autre.</p> <p>La décision standardisée doit permettre une amélioration de la qualité des pratiques, qui reposeront moins sur l'intuition ou la subjectivité. Elle palliera en partie l'isolement de l'intervenant social, qui reste néanmoins, le responsable <i>in fine</i>, de la décision.</p> <p>Évalué en permanence et enrichi régulièrement, articulé avec un ensemble de bases de données, le SSP doit également devenir un entrepôt de données publiques à partir d'un regroupement d'informations administratives et cliniques publiques, au profit de la recherche universitaire.</p> <p>Enfin, il peut garantir une sécurité professionnelle supérieure permettant de pallier, dans certains départements connaissant de nombreux cas particulièrement difficiles, le risque d'augmentation du seuil de tolérance à des situations inacceptables.</p> <p>Inconvénients du dispositif</p> <p>La procédure de saisie en ligne des informations se révèle, sur le terrain, parfois délicate, risquant de constituer une contrainte pour la qualité de l'écoute au moment particulièrement délicat du recueil de l'information, aboutissant à ce que l'intervenant soit amené à procéder en deux temps, saisie papier des informations, puis reprise à l'écran, d'où une double saisie.</p> <p>L'utilisation du dispositif par les jeunes intervenants sociaux dépourvus d'expérience peut induire une trop grande automatisation des pratiques si les validations et supervisions en cours d'utilisation du logiciel ne sont pas mises en œuvre correctement.</p> <p>Si le système SSP n'est pas assez expliqué ou si les partenaires du système de protection de l'enfance (autorités de police, de justice, enseignants...) ne sont pas assez sensibilisés à l'intérêt du dispositif, le risque est que l'objectif d'une plus grande égalité de traitement des situations par cet outil ne soit interprété, voire caricaturé, comme une modalité de gestion impersonnelle et automatique par ordinateur.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>Le diagnostic des difficultés et contraintes liées au système de protection de l'enfance au Québec peut être partagé, toutes choses égales par ailleurs, par la France.</p> <p>La crainte de ne pas envisager toutes les données d'une situation dans la procédure d'information ou d'évaluation, et celle d'un grand isolement des professionnels, sont les mêmes. Ce dispositif peut être adapté, par un organisme national (ONED), à condition de se doter d'une structure de développement et de maintenance informatique publique, permettant de le suivre et de l'adapter en temps réel.</p>

	<p>La mise en œuvre d'un dispositif aussi ambitieux est en cours depuis 1988 au Québec. Le principal écueil auquel s'est heurté sa généralisation vient du caractère fruste des premières versions qui ne permettait pas de porter un diagnostic suffisamment nuancé sur les situations. Dans ces conditions, la production automatique d'un rapport, dont la teneur apparaissait très éloignée des observations des intervenants, a renforcé les crispations quant à son utilisation ; le facteur temps est une donnée dont les promoteurs de ce système devront absolument tenir compte ; il conviendra également de produire d'emblée un outil suffisamment performant pour éviter de reproduire les hésitations soulignées supra.</p>
--	---

THEME :
MODELE D'EVALUATION DES RISQUES POUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Intitulé du dispositif	Modèle d'évaluation des risques pour la protection de l'enfance
Contexte	<p>Organisation institutionnelle :</p> <p>Au Canada, la protection de l'enfance est du ressort de chaque province.</p> <p>En Ontario, la loi sur les services à l'enfance et à la famille (réforme du bien-être de l'enfance) a été adoptée en mai 1999.</p> <p>Circuit du signalement :</p> <p>En Ontario, la loi définit largement mais précisément les cas dans lesquels l'enfant a besoin de protection : maux physiques et sexuels par action ou omission, maux affectifs, abandon ou séparation, incapacité parentale. Toute personne qui soupçonne une situation de maltraitance ou de négligence d'un enfant a obligation de la signaler à la société de l'aide à l'enfance (SAE) de son territoire (la province est découpée en 53 territoires). Les sociétés d'aide à l'enfance sont des organismes à but non lucratif, dotés chacun d'un conseil d'administration composés de membres bénévoles et dirigés par un directeur général. Ces organismes sont agréés et financés par le ministère des services à l'enfance et à la jeunesse. Leur mission consiste à protéger les enfants et les jeunes jusqu'à l'âge de 16 ans de toute forme de mauvais traitement ou de négligence.</p> <p>Lorsqu'il reçoit un signalement, le service d'écoute de la SAE – ouvert 7jours/7, 24 h/24 – détermine son admissibilité et son rang de priorité (qui définit un délai différencié d'intervention – de 12 heures à 7 jours), à l'aide d'une échelle d'admissibilité. Si le signalement n'est pas admis, la SAE peut éventuellement en référer à un autre service, plus adapté. Si le signalement vise des infractions au code criminel, une enquête conjointe avec la police peut être envisagée.</p> <p>Au cours de l'évaluation, les intervenants de la SAE vont voir et questionner l'enfant et ses frères et sœurs ainsi que les parents, évaluer la sécurité de l'enfant et, au besoin, formuler un plan de sécurité, interroger l'environnement de l'enfant, établir si le signalement est fondé et, le cas échéant, évaluer les risques inhérents. Les parents sont informés des résultats de l'enquête. Des mesures d'assistance éducative peuvent être mises en œuvre par la SAE. Si l'enfant doit être retiré de son milieu familial, la procédure peut être réalisée avec l'accord des parents et l'enfant placé dans sa famille élargie ou pris en charge par la SAE. Au-delà de l'âge de 12 ans, le consentement de l'enfant est requis. En l'absence de consentement des</p>

	parents, les intervenants de la SAE ont la capacité de retirer l'enfant, au besoin par la force et avec l'aide de la police, immédiatement en cas de danger imminent, ou sur mandat judiciaire.
Objectif du dispositif	L'élaboration du modèle d'évaluation des risques a pour objectif d'aider les personnels à prendre des décisions et à harmoniser, ce faisant, les pratiques autour du signalement.
Descriptif	<p>Le modèle en vigueur a été élaboré en 2000, suite à la réforme de la loi sur les services à l'enfance et à la famille de 1999. Il est la version revue et corrigée d'une précédente édition, appelée « spectre d'intervention » réalisée par deux membres d'une société d'aide à l'enfance. Cette dernière version tient compte des résultats d'une recherche menée à l'Université de Toronto à partir de la version précédente du document, de même que des observations formulées par les personnes actives dans les services sociaux qui en sont les utilisatrices.</p> <p>Ce document se présente physiquement sous la forme d'un classeur pourvu de signets afin d'en faciliter la lecture. Il se décompose en trois parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Echelles d'admissibilité, - Modèle d'évaluation de risques pour la protection de l'enfance en Ontario, - Règlement. <p>Les échelles d'admissibilité ont pour but d'aider les professionnels de la SAE, mais également les intervenants des services communautaires (services sociaux de première ligne) qui envisagent de signaler une situation à la SAE, à apprécier l'admissibilité d'un signalement.</p> <p>Il s'agit d'une matrice bi-dimensionnelle, faisant apparaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ sur l'axe vertical, les motifs d'intervention basés sur la loi (maux physiques ou sexuels infligés par action, maux causés par omission, maux affectifs, abandon ou séparation, capacité de la personne responsable de l'enfant, consultation, services d'adoption, placement en famille d'accueil, bénévolat, demande d'aide). ➤ sur l'axe horizontal, le degré de gravité (extrême, moyenne, minime, inexistante) <p>Les 5 premiers motifs (axe vertical) sont fondés sur la partie de la loi relative à la protection des enfants. Le seuil d'intervention placé sur chaque échelle situe, pour les personnes qui doivent décider s'il y a lieu d'intervenir ou non, le moment à partir duquel une intervention apparaît nécessaire.</p> <p>Les motifs 6 à 10 se rapportent à d'autres dispositions de la loi. L'axe horizontal n'est plus représenté sous la forme d'une échelle de degré de gravité mais d'une série de décisions possibles, proposées dans un ordre aléatoire.</p>

Chaque échelle (ie chaque motif d'intervention) est précédée de quelques paragraphes qui la placent dans son contexte, par des renvois à la loi sur les services à l'enfance et à la famille, une interprétation des dispositions citées, parfois une description des notions abordées et enfin des conseils d'évaluation.

En introduction, les degrés de gravité sont explicités, par une liste de situations correspondant à chacun d'entre eux.

Le seuil d'intervention est déterminé pour les situations qui sont caractérisées par un degré de gravité entre minime et moyen.

Le modèle d'évaluation des risques vise à favoriser et à appuyer un processus décisionnel structuré et rationnel en matière de gestion des situations, sans remplacer le jugement professionnel.

Le document est structuré en 11 éléments clés, formulés sous forme d'interrogations :

- Le cas satisfait-il aux critères d'admissibilité en vue de la protection de l'enfant ?
- Quelle doit être la rapidité d'intervention ?
- L'enfant est-il en sécurité actuellement ?
- Les inquiétudes quant à la protection de l'enfant s'avèrent-elles fondées ?
- L'enfant a-t-il besoin de protection ?
- L'enfant court-il le risque de subir des mauvais traitements ou de faire l'objet de négligences à venir ?
- Quelles autres questions doit-on évaluer pour établir le plan de services ?
- Quel est le plan de services pour l'enfant et sa famille ?
- Le cas satisfait-il toujours aux critères d'admissibilité en vue de la protection de l'enfant ?
- Les évaluations ont-elles changé ?
- Doit-on modifier le plan de services ?

Une norme et des exigences d'application ont été établies pour chacune des décisions relatives aux risques. Les normes ont été produites par un groupe de travail formé par le ministère et composé de représentants de SAE, des superviseurs de programme du ministère et des membres du bureau central du ministère et coprésidé par des représentants de la direction du soutien administratif et de la direction des services à l'enfance du ministère. Les exigences d'application énoncent les pratiques nécessaires à la mise en œuvre de chaque norme.

En introduction, des délais critiques sont signalés pour chaque étape du processus décisionnel.

Les personnels de la SAE bénéficient de documents type informatisés leur permettant de consigner les observations réalisées selon la procédure modélisées.

<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Il n'a pas été communiqué à la mission d'étude permettant d'assurer que les objectifs du modèle ont été atteints, ni qu'ils l'ont été grâce à lui.</p> <p>Le modèle propose un appui aux professionnels pour étayer leur décision stratégique relative aux enfants signalés. Il n'a pas vocation à se substituer au jugement des intervenants, d'autant qu'il ne détermine pas d'automatisme dans l'orientation de la décision mais constitue plutôt une liste des points essentiels à vérifier et des procédures à mettre en œuvre.</p> <p>Le modèle, de par sa structure, aide le superviseur à s'assurer que le professionnel a pris les mesures appropriées et effectué une analyse étayée de la situation.</p> <p>Le modèle présente un inconvénient souligné par l'ensemble des personnes rencontrées : il est essentiellement fondé sur l'appréciation des risques et ne permet pas d'évaluer les capacités d'aide et de soutien susceptibles d'être apportées par la famille ou l'environnement.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>L'élaboration de référentiels pour admettre la recevabilité d'une information signalante et pour évaluer les risques auxquels est exposé l'enfant permet de fonder plus objectivement l'évaluation de la situation et d'éclairer les décisions de l'autorité administrative ou de l'autorité judiciaire.</p> <p>Un référentiel d'évaluation devrait cependant souligner plus systématiquement et plus finement les ressources disponibles dans l'entourage proche ou plus éloigné de l'enfant.</p> <p>La transposition de tels outils en France suppose leur rédaction sur la base d'un consensus des acteurs de la protection de l'enfance, afin d'harmoniser les concepts et de clarifier les attitudes requises des professionnels face aux différentes situations rencontrées.</p>

Fiche n° 30 : Canada – Enquête sur les signalements

THEME :
METHODOLOGIE D'ETUDE

Intitulé du dispositif	Étude canadienne sur l'incidence des signalements de cas de violence et de négligence envers les enfants Agence de santé publique du Canada
Contexte	Chaque province canadienne a son propre dispositif juridique, et ses modalités d'organisation spécifiques, soit publiques (comme dans la province de Québec) soit confiées à un secteur habilité (comme dans la province d'Ontario). Quel que soit le système administratif retenu, le financement est public et avec des conseils d'administration composés de professionnels ou non, tous bénévoles.
Objectif du dispositif	<p>Cette étude a pour objectif de fournir des estimations fiables sur l'ampleur et les caractéristiques des cas de violence et de négligence envers les enfants ayant fait l'objet d'une enquête de protection de l'enfance au Canada en 2003, à partir d'une série de données réalisées en 1998 et 2003.</p> <p>Elle doit permettre d'analyser de manière approfondie les facteurs à l'origine des changements survenus dans le signalement des mauvais traitements à enfant au Canada, et d'effectuer des comparaisons dans un contexte où, sur cinq ans, le nombre d'enquêtes sur la maltraitance et la négligence a doublé. Elle vise à identifier les causes de cette augmentation des signalements de mauvais traitement (physique, abus sexuel ou affectif, ou négligence).</p> <p>Les conclusions de cette étude peuvent être utilisées pour évaluer les services fournis aux enfants et adapter les politiques et les programmes de protection de l'enfance.</p>
Descriptif	<p>Définition : les enquêtes fournissent une estimation du nombre de cas soupçonnés (enfants de moins de 16 ans) de maltraitance, (violence physique, abus sexuel, négligence, violence psychologique et exposition à la violence familiale). Les estimations sont réparties entre trois degrés de vérification : corroboré, non corroboré, soupçonné.</p> <p>Les enquêtes ont recueilli de l'information sur les enfants et leur famille qui ont été en contact avec les services de protection de l'enfance au cours d'une période d'échantillonnage de trois mois. Les cas de maltraitance qui n'ont pas été signalés aux services de protection de l'enfance, les cas signalés et rejetés, et les nouvelles allégations relatives à des dossiers déjà ouverts au moment de l'enquête n'ont pas été intégrés.</p> <p>Méthodologie : recueillie dans un échantillon représentatif de 55 secteurs de</p>

services de protection de la jeunesse (hors Québec), l'information a ensuite été traitée sur un échantillon de cas traités par ces services. L'information a été recueillie directement auprès des travailleurs enquêteurs et repose sur leur jugement au moment de l'enquête.

Cet échantillon comprend 11 562 enquêtes portant sur les mauvais traitements infligés à des enfants. Les estimations nationales incluant le Québec ont été calculées en ajoutant un échantillon de 2638 enquêtes répertoriées par les services d'information administrative dans huit services du Québec.

L'étude a été dirigée par une équipe de chercheurs affiliée au « centre d'excellence pour la protection et le bien être des enfants » à la Faculté du travail social de l'université de Toronto. Une équipe de chercheurs dirigée par Nico Trocmé (Université Mac Gill) associait des chercheurs des universités et des « centres de jeunesse ».

Compte tenu des modalités d'organisation administratives différentes, l'étude s'est appuyée sur une procédure de consultation coordonnée à l'échelon national et une structure centralisée de gestion du projet. Le personnel des provinces canadiennes a contribué à l'établissement de la base de données ainsi qu'au choix des centres de protection de l'enfance.

Financement : l'étude de 2003 a été financée à hauteur de un million de dollars canadiens, par les gouvernements des provinces et par l'agence de santé publique canadienne.

Structure de l'étude : elle a été menée en trois phases, sur deux ans :

- Une phase de préparation (8 mois) pour la sélection des données et des centres de protection de l'enfance,
- Une phase (10 mois) pour la sélection des cas, la formation des travailleurs sociaux des centres de protection de l'enfance, le recueil de l'information,
- La phase finale de l'étude (10 mois) a consisté à saisir les renseignements recueillis dans le cadre du sondage dans la base de données constituée, à vérifier les données, à effectuer une analyse descriptive, à calculer les estimations pondérées, à rédiger les rapports.

Procédures éthiques : les différentes procédures de collectes de données et de confidentialité sur les cas et les intervenants ont été l'objet d'une particulière vigilance dans le cadre du « comité de déontologie de l'Université de Toronto » et du « comité d'éthique de l'agence de santé publique ».

Les instruments de collecte des données ne renferment aucun renseignement identifiant directement les enfants. Ils ont été numérisés.

Instruments de sondage : dans la mesure où les données varient

	<p>sensiblement d'une province à l'autre, l'un des principaux problèmes à surmonter lors de la conception des instruments de sondage a consisté à relever des instruments communs à l'ensemble des territoires pour obtenir des données standardisées.</p> <p>Utilisation de formulaires : le travailleur social remplit le formulaire d'évaluation des mauvais traitements pour tous les dossiers ouverts pendant la période de l'étude. Ce formulaire constitue le moyen uniforme permettant de différencier les cas de maltraitance soupçonnés faisant l'objet d'une enquête des autres cas adressés à d'autres types de services de protection de l'enfance. Ces formulaires ont été testés auprès de groupes cibles de travailleurs sociaux.</p>
<p>Bilan, avantages /inconvénients</p>	<p>Intérêt des enquêtes périodiques : les responsables des services de protection de l'enfance disposent de données relatives à l'augmentation du nombre de mauvais traitements. Mais les données recueillies dans les enquêtes canadiennes permettent de mieux objectiver les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'accroissement du nombre de mauvais traitements est-il dû au fait que davantage d'enfants sont victimes de violence ou de négligence ou que les services de l'enfance sont devenus plus efficace dans la détection des cas de maltraitance ? - les enquêtes se limitant aux cas de maltraitance signalée, peut-on dire que l'augmentation est attribuable à une meilleure prise en compte de ces critères ? <p>Les enquêtes canadiennes montrent que l'augmentation témoigne de pratiques de signalement et d'enquête plus efficaces, avec le recensement systématique des frères et des sœurs déjà victimes, les taux accrus de prise en compte des faits, la sensibilisation plus grande à la violence psychologique et à la violence familiale. Par ailleurs, elles permettent de constater que davantage de signalements émanent des professionnels.</p> <p>Les enquêtes canadiennes montrent ainsi que la proportion de cas impliquant des sévices psychologiques ou physiques est à mettre en rapport avec le fait que les services de protection de l'enfance canadiens atteignent un plus grand éventail d'enfants vulnérables.</p> <p>Ce type d'enquêtes, renouvelées périodiquement, pour les pouvoirs publics, centraux et décentralisés, devrait permettre de mettre en regard l'augmentation du nombre de signalements, une meilleure efficacité des services de protection de l'enfance, et la nécessité de dégager les moyens administratifs et financiers pour assurer le suivi du signalement. Le responsable de l'enquête insiste particulièrement sur ce dernier point, qui conditionne l'efficacité de l'ensemble du dispositif de protection de l'enfance.</p> <p>Limites de la méthodologie adoptée : les enquêtes se limitent aux</p>

	<p>signalements sur lesquels les services de protection de l'enfance ont été interpellés. Elles n'englobent ni les signalements qui ont été rejetés, ni les cas qui ont uniquement fait l'objet d'une enquête des services de police, ni ceux qui n'ont jamais été signalés.</p> <p>L'étude repose sur les évaluations fournies par les travailleurs sociaux, qui n'ont pu être vérifiés par un tiers.</p>
<p>Transposition envisageable</p>	<p>En tenant compte des spécificités de la France et du Canada, il semble possible, et même souhaitable, de s'engager dans des enquêtes qui permettent de mieux connaître les pratiques de signalement sur des bases scientifiques.</p> <p>Le caractère décentralisé de la politique de protection de l'enfance en France soulève des questions similaires à celles que l'organisation administrative et politique du Canada, toutes choses égales par ailleurs, peut poser.</p> <p>Au Canada, la plupart des statistiques sont tenues par les Provinces et les territoires, comme elles le sont en France par les conseil généraux ; de même, les définitions de la maltraitance et les méthodes de dénombrement des cas relèvent également de pratiques différentes.</p> <p>Les analyses des changements survenus entre les deux études (1998 et 2003) montrent l'importance de données publiques comme celles produites par les enquêtes canadiennes. Ces études, en recueillant périodiquement des données au niveau national, donnent aux administrations la possibilité d'intégrer les systèmes d'information statistiques de chaque département. L'Agence de santé publique s'est engagée à répéter cette enquête tous les cinq ans.</p> <p>L'ONED pourrait organiser au niveau national une enquête permettant d'objectiver les données et d'aboutir à une mesure des performances des politiques et des programmes mis en place. Elle permettrait aux conseils généraux de disposer d'éléments de comparaison.</p>

ANNEXES

Liste des annexes

ANNEXE 1 : Lettre de mission

ANNEXE 2 : Liste des personnes rencontrées

ANNEXE 1 : LETTRE DE MISSION

*Le Ministre délégué à la Sécurité Sociale,
aux Personnes Agées, aux Personnes Handicapées
et à la Famille*

*Le Ministre de la Santé
et des Solidarités*

Paris, le 04 NOV. 2005

CAB/FQ/MRD/D.05-12447

NOTE

**A l'attention de Madame Marie-Caroline BONNET-GALZY
Chef de l'Inspection générale des affaires sociales**

Objet : Recensement et analyse des bonnes pratiques en matière de signalement, dans le cadre de la politique de protection de l'enfance

L'efficacité du dispositif de protection de l'enfance repose très largement sur le bon déroulement de l'ensemble des étapes qui conduisent du repérage d'un enfant en danger à la prise en charge administrative ou judiciaire effective de l'enfant.

Les propositions formulées aujourd'hui pour réformer ou réviser substantiellement l'ensemble du dispositif confirment l'importance des phases de détection et d'évaluation des situations d'enfants en risque ou en danger.

Les départements, seuls ou en lien avec leurs partenaires, ont développé des outils et des procédures efficaces et mis en œuvre des solutions innovantes pour exercer les missions que la loi leur confère en la matière. Ces dispositifs ne paraissent pas suffisamment connus et relayés au plan national.

Je souhaite en conséquence que vous conduisiez une mission de recensement et d'analyse des meilleures pratiques de recueil et de traitement des informations préoccupantes et de leur suivi.

Cette mission qui portera sur plusieurs départements, devra mettre en évidence les éléments précis et concrets susceptibles de garantir :

- la mise à disposition de l'ensemble des professionnels concernés des outils, référentiels et formations indispensables à l'exercice de cette mission,

- un pilotage efficace du dispositif dans la phase de recueil et de transmission d'informations préoccupantes,
- la meilleure coordination avec l'autorité judiciaire ou avec les partenaires du conseil général,
- la transmission des informations entre les différents acteurs.

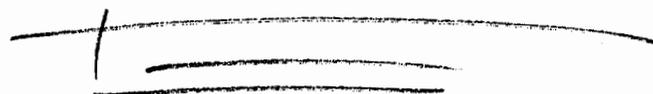
Elle visera également à fournir des éléments d'appréciation relatifs aux terminologies utilisées (signalement, informations signalantes, informations préoccupantes, enfants en risque, enfants en danger).

Je souhaite que la mission rende ses conclusions pour le 15 décembre 2005 afin qu'il puisse en être tenu compte dans le cadre de la réforme de la protection de l'enfance que je souhaite mener à bien d'ici au début de l'année 2006.

Pour le bon déroulement de cette mission, vous pouvez compter sur la collaboration des services de l'Etat, et notamment de la DGAS et des DDASS.



Philippe BAS



Xavier BERTRAND

ANNEXE 2 : LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES OU CONTACTEES PAR LA MISSION

ADMINISTRATIONS ET INSTANCES NATIONALES

Direction générale des affaires sociales

Mme Lianos	Sous-directrice des âges de la vie
M. de Château-Thierry	Chef du bureau enfance-famille
Mme Briand	Bureau Enfance-famille
M. Lory	Bureau Enfance-famille

Direction générale de la gendarmerie nationale

Chef d'escadron Duret	Section « assistance aux victimes »
-----------------------	-------------------------------------

Direction centrale de la sécurité publique

Mme Larroque	Commissaire divisionnaire, chef du bureau de l'aide aux victimes et de la prévention opérationnelle
--------------	---

Direction de la protection judiciaire de la jeunesse

Mme Mathieu	Sous-directrice de l'action éducative et des affaires judiciaires
Mme Renoux	Chef du bureau des méthodes et de l'action éducative
M. Descoubes	Chef du bureau des affaires judiciaires et de la législation
Mme Ferment	Bureau des méthodes et de l'action éducative
Mme Botella	Bureau des associations et de la décentralisation

Direction de l'enseignement scolaire

Mme Le Guen	Sous-directrice des établissements et de la vie scolaire
Mme Veyret	Bureau de la rédaction sanitaire et sociale et de la prévention

Défenseure des enfants

Mme Brisset	Défenseure des enfants
M. Scotto d'Abusco	Délégué général
M. Blanc	Secrétaire général
Mme Eglin	Conseillère, magistrate

Snatém

M. Greverie	Responsable du pôle écoute
-------------	----------------------------

Observatoire national de l'enfance en danger (ONED)

M. Durning	Directeur
Mme Lacronique	Chargée de mission, Inspecteur d'Académie/ IPR vie scolaire
Mme Leman	Chargée de mission, magistrate
Mme Breugnot	Chargée d'études, doctorante
Mme Oui	Chargée de mission ASE
Dr Douceron	Chargé de mission
Mme Marquet	Chargée d'études

Observatoire national de l'action sociale décentralisée (ODAS)

Mme Padieu	Directeur scientifique
Mme Latty	Directeur d'études
Mme Lagandré	Chargée d'études

Ordre national des médecins

Dr Kahn-Bensaude	Membre du conseil national de l'ordre
------------------	---------------------------------------

Délégation générale de la communauté française aux droits de l'enfant (Belgique)

M. Lelièvre	Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant
Mme Van Cauwenberghe	Criminologue, collaboratrice du délégué
Mme Vandemboucke	Collaboratrice du délégué

Association Olga Spitzer

M. Peyronnet	Directeur général
Dr Ouvry	Directeur du CMPP Pichon Rivière (Paris)
Mme Kaci,	Directrice de SOS familles en péril (Paris)
Mme Fayole	Directrice du pôle d'investigation (Paris)
Mme Fernet	Pôle investigation (Essonne)
Mme Lavergne	

Divers

M. Jésus	Pédopsychiatre, ancien chef de secteur de pédopsychiatrie, ancien chargé de mission à l'ODAS
----------	--

DEPARTEMENTS**Département du Calvados**

M. Bouffeteau	Responsable de la mission protection de l'enfance
Mme le Dr Picaud	Médecin responsable de la mission PMI
M. Marie	Conseiller technique, adjoint enfance
Mme Marie	Responsable de la cellule enfant signalé
Mme Leroyer	Responsable de secteur

Département de la Côte d'Or (21)

Mme Simon-Affre	Chef du service ASE
Mme Drié	Adjointe au chef du service ASE
Mme le Dr Massin	Médecin PMI
Mme Tomer	Cellule signalement
Mme Paris	Responsable d'unité territoriale
Mme Eberard	Responsable insertion en unité territoriale
M. Grenier	Responsable insertion en unité territoriale
Mme Lémery	Directrice de l'observatoire régional de santé
Capitaine Perrin	Officier adjoint de la gendarmerie de Côte d'Or
Mme Barry	Travailleuse sociale, gendarmerie de la Côte d'Or
Mme Didion	Travailleuse sociale en commissariat
Mme le Dr Francois	Pédiatre, responsable CAVASEM au CHU

Département du Doubs (25)

M. Bart	Conseiller général, président de la 1 ^{ère} commission en charge des solidarités
M. Guillaumot	Directeur des solidarités
Mme Thibaudin	Chef du service ASE
Mme Bonvalot	Responsable de l'antenne Enfant-ado
Dr Frémy	Pédo-psychiatre de l'intersecteur de Besançon
M. Charligny	Chef de la brigade des mineurs de Besançon
Dr Sarray	Président de l'ordre départemental des médecins
Mme Mesnier	Conseillère technique sociale de l'inspecteur d'académie
Mme le Dr Robbe	Conseiller technique médical de l'inspecteur d'académie

Département du Gard (30)

Mme Becue	Directrice enfance famille
Mme Bargeton	Chef du service enfance
Mme Legros	Directrice du foyer de l'enfance
M. Dussault	Responsable de circonscription
M. Carreras	Educateur spécialisé, membre de circonscription
Mme le Dr Constantial	Chef du service accueil petite enfance

Mme Yassa	Assistante sociale, Inspection académique
-----------	---

M. Gelli	Procureur de la République
Mme Chiclet	Substitut du Procureur de la République

M. le Prof. Lesbros	Responsable du service de pédiatrie
Mme Clément,	Directrice adjointe du CHU
Mme le Dr Aldebert	Chef du pôle « enfance maltraitée
Mme Martin	Secrétaire médicale

Département de l'Isère (38)

Mme Lalire	Directrice enfance famille
M. Chatelain	Chef du service de protection de l'enfance
Mme Serve	Conseillère technique
M. Pichot	Adjoint territorial ASE, territoire de Grenoble
M. Pichot	Adjoint territorial action sociale, territoire de Grenoble

Mme Lafuente	Conseillère technique à l'action sociale, inspection d'académie
--------------	---

Département de la Meurthe et Moselle (54)

M. Bichwiller	Directeur enfance
Mme le Dr Doumene	Responsable de la cellule enfance maltraitée accueil (CEMA)
Mme Bourgeois	Rédactrice à la CEMA
M. Raucy	Chargé de la protection de l'enfance, pôle de Nancy

Département du Nord (59)

M. Shaeffer	Directeur général adjoint des services du conseil général
Mme Devresse	Directrice adjointe direction enfance et famille

M. Falbierski	Responsable du pôle développement, direction enfance et famille
Mme Dassonville	Unité de suivi de l'activité et des études
Mme Vercruysse	Responsable de l'unité territoriale de prévention et d'action sociale d'Hellemmes
Mme Arfib	Responsable du service des politiques partenariales et éducative, inspection académique de Lille
Mme Mignot	Chargé du suivi des phénomènes de violence en milieu scolaire
Mme Wouters	Conseillère technique départementale de service social
Mme Danhiez	Conseillère technique adjointe
Mme le Dr Hochart	Pédiatre, centre hospitalier régional universitaire de Lille

Département du Rhône (69)

Mme Dorliat	Déléguée générale du pôle enfance famille et PMI
Mme Damge	Responsable du bureau du suivi de l'enfance en danger
Dr Gatel	Médecin épidémiologiste PMI
Mme Paquet	Directrice de l'unité territoriale de Lyon 9
Mme Cornu	Directrice de l'unité territoriale de Vaulx en Velin
Mme Merle	Service social scolaire, inspection d'académie du Rhône
Mme Massard	Cadre socio-éducatif, service pédiatrie et maternité, HCL

Département de Paris (75)

Mme Orsini	Sous directrice des actions familiales et éducatives
Mme Bouttes	Chef du service ASE
Mme Réveillère	Responsable de la cellule TSU
Mme Grosset	Sous-directrice de la santé
Mme de Golbery	Chef du service des actions médico-sociales scolaires
Mme Potapov	Chef du service social scolaire
Dr Théry	Chef du service médical scolaire
Dr Toubeau-Mellet	Médecin coordonnateur du 20 ^{ème} arrondissement
Mme Daufy	Conseillère socio-éducative, responsable du service social des 7 ^{ème} et 15 ^{ème} arrondissements
Mme Anceau	Assistante sociale scolaire du 15 ^{ème} arrondissement
M. Boulay	Inspecteur d'académie du 2 nd degré adjoint
Mme Kerlidou	Conseillère technique sociale auprès de l'inspecteur d'académie du 2 nd degré
M. le Dr Coutacheff	Conseiller technique médical auprès de l'inspecteur d'académie

Département de Seine et Marne (77)

Mme Rimbault	Directrice enfance famille
Mme Vialaton	Responsable de la mission de prévention
Mme Merloz	Substitut du procureur de la République de Meaux

Département des Deux-Sèvres (79)

M. Morisset	Président du Conseil général
M. Grillault,	Vice président du Conseil général
Mme Guibert,	Directrice de la prévention, de l'action sociale et de la santé
Mme Mathieu,	Responsable du bureau enfance en danger
M. Braud,	Chef du service de l'action sociale territoriale
Mme Fradin,	Adjointe au chef de service de l'action sociale territoriale
Mme Higelin,	Responsable du bureau signalement
M. Rouger,	Bureau signalement
Amélie Huchet	Bureau signalement
Mme Granger Biais,	Procureure de la république
M. Brillaud	Inspecteur d'académie
Mme Garaud	Assistante sociale, conseillère technique
Mme le Dr Cabannes	Médecin, conseillère technique

Département des Hauts-de-Seine (92) :

Mme Hesse Germain	Directrice générale adjointe de la vie sociale
Mme Magnan	Directrice de la PMI et de la petite enfance
Mme Martin-Etelbert	Adjointe à la directrice famille, enfance, jeunesse

Département de la Seine-Saint-Denis (93)

Mme Reixach	Chef de service ASE
Mme Coletta	Adjointe au chef de service
Mme Archer	Conseillère technique, service social département
Mme Fablet	Conseillère technique ASE
M. le Dr.Topuz	Médecin chef PMI

M. Demers	Conseiller principal
Mme Desmarais	Conseillère principale

Ville de Montréal

M. Boucher	Directeur du développement culturel et de la qualité de vie
M. Moreau	Directeur arrondissement Ahuntsic Cartierville – Culture, sport, loisirs et développement social

Centre jeunesse de Montréal

M. Duplantie	Directeur général
M. Potvin	Directeur de la protection de la jeunesse, directeur provincial de Montréal
Mme Dionne	Directrice de la protection de la jeunesse adjointe

Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw

M. Udy	Directeur général
--------	-------------------

Centre jeunesse de Monténégrie

Mme Gilbert	Directrice de la protection de la jeunesse
Mme Goyette	Directrice de la protection de la jeunesse adjointe

Centre jeunesse de Laval

M. Cornier	Directeur de la protection de la jeunesse
Mme Mayo	Chef du service du contentieux

Hôpital Sainte Justine

M. le Dr Fortier	
------------------	--

Société de gestion informatique

M. Dufault	Développement clinique
------------	------------------------

