

119 « Allo enfance maltraitée » Le Snatem

La permanence téléphonique « Allo enfance maltraitée » reçoit les appels des particuliers mais aussi des professionnels confrontés à un problème de maltraitance.

Bernard Derosier
Président du Snatem,
député, président du
conseil général du
Nord

Dans les années soixante-dix, les pratiques sociales et judiciaires ont montré que le dépistage, les signalements et la prise en charge des mineurs maltraités posaient de multiples difficultés.

Les pouvoirs publics, conscients de ces difficultés, se sont alors mobilisés.

Dès 1980, diverses circulaires ont mis l'accent sur la nécessité de mieux coordonner l'action des différents services concernés par l'enfance maltraitée.

En 1988, une commission rassemblant à la fois des représentants de l'État, des départements, des associations et aidée de plusieurs experts s'est réunie pour examiner les problèmes posés par le dépistage, le signalement et la prise en charge des mineurs maltraités. Sa mission consistait à établir un état des lieux et à faire des propositions d'actions.

C'est dans ce cadre qu'a été présentée l'expérience du Téléphone italien « Il telefono azzurro ». Comme celui-ci remportait un vif succès auprès de la population italienne, notre commission a suggéré alors, dans ses conclusions, la création d'un téléphone identique pour la France.

Inspiré des conclusions de cette commission, un projet de loi relatif à la prévention des mauvais traitements et la protection des mineurs a été proposé. Cette loi votée à l'unanimité par le Parlement a été promulguée le 10 juillet 1989. Elle a notamment mis en place le Service national d'accueil téléphoni-

que pour l'enfance maltraitée (Snatem), faisant de ce nouvel outil un maillon important du dispositif français de protection de l'enfance.

Le Snatem est un service public, constitué sous la forme d'un groupement d'intérêt public (GIP). Ce groupement réunit trois partenaires directement impliqués dans la prévention et la protection des mineurs : il s'agit de l'État, représenté par neuf ministères, des 95 départements de France et des principales associations nationales.

Son financement est assuré à parts égales par l'État et les départements.

Conçu pour permettre à tout citoyen d'évoquer à tout moment, auprès de professionnels spécialisés, une situation de mauvais traitements à enfant, ce dispositif téléphonique a été également mis à la disposition des Départements pour les aider à remplir pleinement leur mission de prévention et de protection des mineurs victimes.

Il est connu sous le sigle administratif Snatem ou sous l'accroche destinée au grand public « 119 -- Allô Enfance Maltraitée ».

Évolution du Snatem

Depuis sa création, « Allô enfance maltraitée » a franchi différentes étapes. Les premières années ont été des années de découverte et d'apprentissage, concernant notamment la nature des demandes formulées par les usagers du service. À cela succéda le temps de l'adaptation, de l'organisation et bien sûr de la consolidation des bases

● les professionnels ont-ils les éléments de connaissance qui permettent de réduire au minimum les effets négatifs susceptibles d'être induits par les actions déclenchées ? et sinon comment acquérir cette connaissance ?

L'impossibilité actuelle de répondre à ces deux questions souligne l'absence dramatique de la recherche clinique.

Le processus enclenché aujourd'hui par les systèmes d'observation devrait, demain, ouvrir le champ à une véritable évaluation qualitative des actions professionnelles mises en œuvre. Après la prise de conscience des mauvais traitements, leur description clinique de plus en plus fine, la prise en compte des facteurs sociaux et

psychologiques, la complexité de l'interaction de tous les facteurs dits « prédictifs », c'est aujourd'hui vers l'évaluation des mesures prises pour protéger, mais aussi « restaurer » l'enfant maltraité que les professionnels devraient faire porter leur effort. Seules des études longitudinales ou rétrospectives conduites à partir de cohortes identifiées par un bon système d'observation permettront de s'interroger alors sur l'impact positif — ou négatif ? — des mesures qui auront été prises par les uns et les autres !

Dans ces situations très complexes, ne pas se laisser porter par l'urgence, l'habitude ou le découragement, la dépression ou l'activisme, c'est créer avec les autres, des outils d'observation puis d'évaluation au long cours

de notre institution, l'affirmation de sa pertinence.

Depuis 1999, une nouvelle époque s'ouvre à nous et l'ensemble de nos efforts a consisté à améliorer notre capacité d'accueil des appels pour satisfaire à l'ensemble des demandes.

Soulignons que chacune de ces périodes fut accompagnée de mesures concrètes, mises en place grâce à l'augmentation de notre budget. En 1990 le budget du Snatem était de 12 millions et qu'il est aujourd'hui de 17,4 millions. Cette évolution budgétaire s'est, bien entendu, traduite en termes d'augmentation des effectifs, puisque de 39 salariés, nous sommes passés à 60 salariés mais aussi par des améliorations techniques. Sans cette volonté politique, le 119 ne serait pas ce qu'il est aujourd'hui : un service public inaugurant un nouveau lien social et répondant aux attentes des populations.

Au cours de ces dix dernières années, plus de 260 000 enfants ont été accompagnés, aidés dans leur démarche par le moyen du téléphone.

Parmi ces 260 000 enfants, 55 300 ont fait l'objet d'une prise en charge par les services sociaux départementaux.

Ces deux chiffres démontrent, très concrètement, l'efficacité de notre action durant ces dix années d'activité. Cette réussite est aussi le fruit d'efforts conjugués entre notre service et les services sociaux départementaux. Cette complémentarité est le ressort de notre efficacité.

Pertinence d'un groupement d'intérêt public

S'il était ambitieux, il y a dix ans, de parier sur un groupement d'intérêt public réunissant l'État, les départements, les partenaires associatifs, aujourd'hui le pari de la coopération entre ces différentes instances est réussi.

La mise en œuvre n'a pas été facile, mais cette fédération, des moyens d'action et des connaissances, a permis la mise en place d'un dispositif social exemplaire du point de vue de son efficacité.

Bilan de l'activité : rappel de quelques chiffres

En 1990, le service traitait 115 000 appels, aujourd'hui 710 000 appels sont pris en charge. Cette augmentation spectaculaire du nombre d'appels traités est corrélée à deux événements distincts.

Tout d'abord l'évolution de notre système informatique. Il permet aux chargés d'accueil téléphonique d'accéder rapidement à une banque de données. Ce système propose toutes les informations qui leur seront nécessaires et simplifie considérablement les procédures de saisie et de transmission de l'information aux départements.

Au-delà de cette évolution technique, au cours de l'année 1999 la mise en place d'un pré accueil, composé de professionnels de la téléphonie a été expérimentée. Leur fonction est d'accueillir les usagers, de filtrer les appels, de présenter le service et d'orienter les demandes des usagers vers les professionnels de

l'enfance ou vers des administratifs. La mise en place de ce pôle d'accueil a permis de recentrer l'activité de chacun autour de son métier. Les écoutants ne sont plus écartelés entre des demandes d'informations générales, l'accueil d'appels muets et l'accompagnement de personnes en difficulté.

En effet, ce dispositif leur permet aujourd'hui de se consacrer exclusivement aux appels nécessitant un accompagnement psychologique, social, ou juridique.

Les grands bénéficiaires de ces avancées sont les usagers. Cela se traduit très concrètement par moins d'attente et donc une accessibilité offerte au plus grand nombre.

Qui sont les usagers du 119 ?

Les usagers du 119 peuvent être classés en trois grands groupes :

- un tiers appartient à l'entourage de l'enfant,
- un autre tiers à sa famille,
- un dernier tiers concerne les enfants eux-mêmes.

Nous n'avons pas, au cours de ces dix dernières années, constaté d'évolution significative de ces données, sauf en ce qui concerne le nombre de demandes d'aide émanant des parents, qui sont en augmentation.

Cette observation est essentielle car elle inaugure une orientation souhaitée par le service : intervenir de plus en plus précocement auprès des personnes directement impliquées dans des situations de maltraitance. ■

mais c'est aussi travailler en équipe et non dans un splendide isolement, demander des formations mais surtout des supervisions et enfin adhérer sans réserve aux procédures établies par un cadre institutionnel clairement discuté et défini.

Enfin et ce n'est pas la moindre des difficultés, comment expertiser les pratiques familiales à l'époque d'un questionnement généralisé sur la famille et les fonctions parentales, mais aussi d'une crise des repères en matière d'éducation ? Les professionnels sont mis à mal, car, chez presque tous, parmi les valeurs les plus profondément inscrites, on trouve le respect de la vie privée et le refus explicite de stigmatiser les différences sociales et culturelles, et cependant leur mission est d'intervenir.

Cet ensemble de variables montre bien le travail intense et permanent que tous ces acteurs doivent faire ensemble pour que leurs actions restent cohérentes et bénéfiques pour l'enfant victime et sa famille en souffrance.

Informier, repérer et signaler sont indispensables, séparer pour protéger est souvent nécessaire, punir les auteurs de crimes ou de délits est aujourd'hui une évidence mais le temps est arrivé de compléter l'étude de cas, la monographie clinique et de porter un regard critique sur des cohortes et dans la durée et d'évaluer des parcours d'enfants pour lesquels telle mesure initiale a été prise.

On peut voir comment l'histoire et les représentations