



▶ N°Azur 0 810 012 014

PRIX D'APPEL LOCAL

Dossier de Presse

2 novembre 2004

**1^{er} bilan d'activité de SOS Enfants Disparus
en présence de**

**Marie-Josée ROIG, ministre de la Famille et de l'Enfance
et de Dominique PERBEN, Garde de Sceaux, ministre de la Justice.**



**FONDATION
POUR
L'ENFANCE**



Bilan d'activité du N°Azur 0 810 012 014

Du 1/10/2004 au 24/10/2004



L'autocom de la plate-forme téléphonique de l'Inavem a comptabilisé 330 appels reçus sur cette période.

Ces appels se répartissent selon le tableau suivant :

Nombre d'appels répondus	205
Nombre d'appels hors horaire d'ouverture	69
Nombre d'appels raccrochés sur messages d'attente ou de dissuasion	56

NB. : On remarque que les appels raccrochés sur messages d'attente sont dus, pour 52 % d'entre eux, à une attente téléphonique de moins de 60 secondes. Certains de ces appels peuvent donc avoir été renouvelés ultérieurement.

A° Traitement des appels par les écoutants-experts

Durant la période du 1^{er} octobre 2004 au 24 octobre 2004, les écoutants-experts de la plate-forme téléphonique ont créé 63 fiches d'appels «SOS Enfants disparus», 72 fiches d'appels «professionnels» et 70 fiches «autres appels».

1° «Autres appels»

On constate que 40 % des 70 fiches «autres appels» sont des appels muets. Les appels techniques dus à la mise en œuvre opérationnelle du numéro sont également comptabilisés sous la rubrique «autre appels». Les appels de mineur fugueur dans le cadre d'un protocole d'intervention signé avec le Snatem (Allo Enfance Maltraitée) sont transférés par voie de conférence téléphonique avec le consentement du mineur vers un écoutant du 119. Ce dispositif de collaboration entre plusieurs acteurs de la téléphonie sociale n'a pas donné lieu à la création de fiches à ce jour.

2° Appels «professionnels»

L'ouverture de la ligne a naturellement suscité de nombreux appels de journalistes mais aussi de professionnels du secteur de l'aide à l'enfance (51 appels). Près de 60 % de ces appels ont donné lieu à une orientation vers la Fondation pour l'Enfance, pilote du projet.

3° Appels «SOS Enfants Disparus»

Les écoutants-experts de la plate-forme ont traité, sur les trois semaines d'activité, 63 appels «SOS Enfants Disparus».

La moyenne du temps d'écoute en entretien téléphonique est de 11 minutes, auxquelles il faut ajouter un temps de traitement administratif de près de 10 minutes. La disponibilité totale de l'écoutant lors de l'entretien téléphonique avec la famille implique que l'écoutant-expert assure le traitement administratif de l'appel dès l'entretien terminé. La création de la fiche d'appel, le transfert de la saisine au Chargé de dossiers et/ou à l'association d'aide aux victimes locale mobilise ainsi 10 minutes de travail complémentaire après chaque appel.

Il est à noter que le temps d'écoute sur SOS Enfants Disparus est plus long que la moyenne d'un entretien sur le Numéro National d'Aide aux Victimes. Cela s'explique par la nécessité, pour les écoutants-experts, de poser toutes les questions leur permettant d'établir une fiche d'appel précise, et par le besoin du parent appelant d'exprimer l'ensemble du contexte de la disparition de l'enfant et surtout de révéler le sentiment d'incompréhension qui résulte de cette situation extrêmement anxiogène.

Le dispositif de saisine de la Fondation pour l'Enfance et des associations d'aide aux victimes a été activé pour 50 des 63 appels traités au cours de cette période et 13 appels ont donné lieu à une orientation vers le Numéro national d'aide aux victimes ou les partenaires.

Quelques chiffres de répartition de l'activité :

Tableau de répartition des appels par sexe de la personne disparue

Garçons	22
Filles	41

Tableau de répartition des appels par âge de la personne disparue

- 5 ans	11
6 - 10 ans	8
11 - 15 ans	14
16 - 18 ans	16
+ 18 ans	12
inconnu	2

Tableau de répartition des appels par types d'appels

Informations sur disparition	5
Signalements de disparition de mineur	43
Signalements de disparition de majeur	14
Autres – Retour de la personne	1

Tableau de répartition des appels par durée depuis le constat de la disparition

- 1 heure	1
1 à 12 heures	3
13 à 24 heures	1
25 à 36 heures	0
37 à 48 heures	3
+ 48 heures	54
inconnue	1

Tableau de répartition des appels par moyens de recherche mis en oeuvre

Police / Gendarmerie	43
Fichiers Pers. Disp.	3 *
Associations spécialisées	0
Autres (affichage...)	4
Inconnus **	13

* Ce chiffre doit être considéré avec prudence : les appelants ne sachant pas toujours précisément quelles mesures ont été prises par les forces de police ou de gendarmerie.

** Appels de tiers ne connaissant pas les moyens mis en œuvre, ou aucun moyen mis en œuvre.

36 appels proviennent des familles d'enfants disparus, 25 de représentants légaux, 2 de l'entourage amical.

Pour 43 appels, les appelants déclarent avoir connu le numéro par les médias. 1 seul déclare en avoir eu connaissance par les services de police ou de gendarmerie. Les autres appelants déclarent avoir connu le numéro par relation et/ou le réseau associatif.

22 de ces appels proviennent de familles résidant en région parisienne, 5 du département du Nord, les autres appels se répartissant sur l'ensemble du territoire.

SOS Enfants Disparus

Bilan d'activité de l'unité de suivi

Du 1/10/2004 au 24/10/2004



1- Les saisines – éléments statistiques

Depuis l'ouverture du Numéro Azur 0810 012 014 le 1^{er} octobre 2004, l'unité de suivi de SOS Enfants Disparus a été saisie par la plate-forme téléphonique de l'Inavem pour **50 dossiers** :

- **18 enlèvements parentaux** (36 %)
- **30 fugues** (60 %)
- **2 témoignages** (4 %)

19 dossiers sont **clos** (38 %) suite au retour de l'enfant.

- **Dossiers d'enlèvements parentaux (18) :**

- 4 enlèvements de la France vers l'étranger (22,2 %)
- 3 enlèvements où l'enfant est en France (16,7 %)
- 11 enlèvements où la destination est inconnue (61,1 %)

1 dossier sur les 18 est clos (5,5 %) suite au retour de l'enfant.

La mère est partie avec les enfants dans 15 dossiers (83,3 %) et le père dans 3 dossiers (16,7 %).

- **Dossiers de fugues (30) :**

- 23 fugues du domicile familial (76,7 %)
- 7 fugues d'un foyer (23,3 %)

18 dossiers sur les 30 sont clos (60 %) suite au retour de l'enfant.

5 appels émanent du père du fugueur (20 %), 17 de la mère (56,7 %), et 7 d'autres membres de la famille (23,3 %).

Environ 50 % des fugueurs ont entre 16 et 18 ans, et 37 % entre 11 et 15 ans. Les 13 % restants sont des majeurs qui étaient mineurs au moment de la fugue.

2- Suivi par un chargé de dossiers

Quand l'unité de suivi de SOS Enfants Disparus est saisie, suite à un appel au N° Azur 0 810 012 014, un chargé de dossiers rappelle la famille afin d'analyser la situation. Au cas par cas, il l'oriente dans les démarches administratives et judiciaires à effectuer. Il accompagne la famille jusqu'à la clôture du dossier, c'est-à-dire jusqu'à la localisation de l'enfant.

Dans le cadre du suivi de l'affaire, le chargé de dossiers collabore avec les correspondants départementaux d'aide aux victimes de la police ou de la gendarmerie, les Parquets, le Bureau de l'Entraide Judiciaire du Ministère de la Justice, la Mission d'Aide à la Médiation Internationale et si besoin, les associations d'aide aux victimes territorialement compétentes ou les associations spécialisées partenaires.

L'unité de suivi de SOS Enfants Disparus a également reçu directement à la Fondation pour l'Enfance 6 appels concernant un enlèvement parental, 3 appels concernant une fugue de mineur, et une vingtaine d'appels concernant des demandes préventives.

En raison de la différence d'amplitude d'horaires entre la Fondation pour l'Enfance et l'Inavem, une astreinte téléphonique est mise en place au sein de l'unité de suivi de 18h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 10h00 à 22h00 le samedi.

Afin de définir des protocoles de collaboration, l'unité de suivi de SOS Enfants Disparus a déjà rencontré :

- le commissaire divisionnaire Yvette Bertrand de la Brigade des Mineurs de Paris, une Brigade de Mineurs de Province (Orléans)
- le commissaire Françoise Larroque, Chef de Bureau à la Direction Centrale de la Sécurité Publique
- le commissaire principal Daniel Douguet, chef de l'Office Central Chargé des Disparitions Inquiétantes de Personnes
- Madame Béatrice Biondi, Chef du Bureau de l'Entraide Civile et Commerciale Internationale au Ministère de la Justice, et Madame Danièle Ganancia, Magistrate au sein de la Mission d'Aide à la Médiation Internationale
- Monsieur Yvon Tallec, Premier Substitut, Chef du Parquet des Mineurs de Paris

L'unité de suivi rencontrera également prochainement :

- Le commissaire principal Marcel Faure, chef de la Division Nationale chargée de la Répression des Atteintes aux Personnes et aux Biens, Ministère de l'Intérieur
- Madame Bénédicte Vassallo, directrice de la sous-direction de la Coopération Internationale en Droit de la Famille, Ministère des Affaires Etrangères
- Madame Myriam Quemener, Chef de Bureau des Politiques Pénales et des Protections Individuelles, Ministère de la Justice

3- Exemple de dossiers traités

(Les noms, prénoms, âges, dates et lieux ont été modifiés)

- **Un dossier de fugue**

Emilie a 16 ans. Ses parents viennent tout juste d'emménager à la campagne. Le 10 octobre 2004, elle ne rentre pas chez elle à la fin des cours. Dès le soir, elle envoie un SMS à sa mère pour la rassurer. A partir du lendemain, un échange régulier de SMS et d'e-mails se met en place entre Emilie et sa mère. A la lecture de ces messages, sa mère commence à envisager un départ dans une secte à l'étranger.

Après la première conversation avec la famille, le chargé de dossiers appelle le correspondant départemental « aide aux victimes » de la police. Celui-ci lui confirme l'inscription d'Emilie au fichier des personnes recherchées. De plus, le correspondant départemental indique au chargé de dossier que les enquêteurs tentent de retrouver la piste d'Emilie grâce à son téléphone portable et à Internet. Suite aux conseils du chargé de dossiers, les parents laissent des messages sur la boîte vocale d'Emilie et lui envoient des e-mails pour maintenir un contact.

Le 15 octobre, le lieutenant de police en charge de l'affaire demande officiellement au chargé de dossiers de se positionner comme relais entre la famille et les services d'investigation. Dès lors, famille et le chargé de dossiers s'informent mutuellement de l'évolution de l'enquête et des nouvelles pistes à envisager.

Le 19 octobre, la maman d'Emilie prévient le chargé de dossiers que sa fille est rentrée chez eux grâce aux contacts maintenus par le biais de messages téléphoniques, d'e-mails

ou de SMS. Les policiers ont entre temps retrouvé en Suisse la trace de l'adolescente ; elle était hébergée par son petit ami, un majeur de 33 ans rencontré sur Internet.

- **Un dossier d'enlèvement parental**

Le 16 septembre 2004, Michel X rentre chez lui et constate que sa femme a quitté le domicile avec leurs filles de 3 et 6 ans, sans laisser d'explication. Il ne sait pas où elles se trouvent. Il dépose immédiatement une main courante au commissariat de police et appelle SOS Enfants Disparus le 3 octobre pour savoir comment retrouver ses enfants.

Le chargé de dossiers conseille à Michel de se rendre à la Préfecture pour demander une interdiction de sortie de territoire pour ses enfants. Il lui recommande également de saisir le juge aux affaires familiales pour demander la garde de ses filles, de se constituer partie civile, et de consulter les dernières factures détaillées de téléphone (pour voir les derniers appels que sa femme a passés). Enfin, il lui demande de garder un contact étroit avec le reste de la famille.

Une semaine après, Michel X apprend par son beau père que sa femme s'est enfuie avec ses filles en Espagne. Sur les conseils du chargé de dossiers, il demande alors au Bureau de l'Entraide Civile et Commerciale Internationale du Ministère de la Justice un formulaire de demande de retour dans le cadre de la Convention de la Haye pour ses deux filles. Eprouvant quelques difficultés pour remplir le formulaire, il rencontre le chargé de dossiers qui l'aide à remplir celui-ci et s'assure que le dossier contient toute les pièces requises. Le Ministère de la Justice transfère alors le dossier à l'autorité centrale espagnole.

Le chargé de dossiers restera en contact avec Michel et le Ministère de la Justice français jusqu'à ce que celui-ci le souhaite et probablement jusqu'à ce qu'il soit rétabli dans ses droits.

4- Perspectives de communication

Un plan de communication par le biais d'affichage est prévu pour le mois de novembre.

Le Ministère de la Justice va distribuer 8 468 affiches :

- 3360 dans les tribunaux
- 1364 à la Chancellerie et les établissements dépendant du Ministère de la Justice
- 408 à ses partenaires
- 2200 à la Fondation pour l'Enfance, l'Inavem et au Défenseur des Enfants
- 1136 à différentes structures.

La Fondation pour l'Enfance a également prévu, dans un premier temps, la diffusion de 8 000 affiches dans les commissariats de police et les brigades de gendarmerie.

20 000 affiches supplémentaires seront distribuées sur l'ensemble du territoire par l'intermédiaire des adhérents d'un club service d'ici la fin de l'année.

D'autre part, le 25 mai 2005, à l'occasion de la journée internationale des enfants disparus, une Conférence de Presse proposant un bilan du dispositif SOS Enfants Disparus sera organisée.