

Proposition d'un circuit sur le recueil des alertes dans les lieux d'accueil du jeune enfant



MISSION CONFIEE À **MADAME FLORENCE DABIN**,
PRÉSIDENTE DU DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE
ET PRÉSIDENTE DE FRANCE ENFANCE PROTÉGÉE

RAPPORT REMIS LE 3 OCTOBRE 2024
À **MADAME AGNÈS CANAYER**, MINISTRE DÉLÉGUÉE
CHARGÉE DE LA FAMILLE ET DE LA PETITE ENFANCE

Sommaire

1. Préambule	4
2. Cadrage de la mission	7
3. Le périmètre des alertes dans l'accueil du jeune enfant	11
3.1. Maltraitance, négligence, « douces violences » ...	11
3.1.1. La maltraitance : un impensé des professionnels et des parents	11
3.1.2. La définition de la maltraitance selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS) élaborée en 1999	14
3.1.3. Une définition légale de la maltraitance inscrite dans le CASF, art. L. 119-1 (l'article 23 de la loi du 7 février 2022).....	14
3.2. Les facteurs de la maltraitance dans les modes d'accueil du jeune enfant.....	16
3.3. Les signaux d'alertes.....	18
4. Le circuit cible	26
4.1 Exemples de circuits existants	26
4.1.1. Les organisations mises en place par les gestionnaires et dans les Départements	26
4.1.2. La mise en œuvre effective de ces dispositions au sein des EAJE par les gestionnaires	27
4.1.3. L'organisation de circuit de recueil des alertes dans les Conseils départementaux	28
4.1.4. La protection de l'enfance et la loi 2007-293 du 5 mars 2007, fondatrice du circuit actuel de l'information préoccupante.....	32
4.1.5. La stratégie de lutte contre les maltraitances des adultes vulnérables présentée le 25 mars 2024 et la loi 2024-317 du bien vieillir et de l'autonomie	40
4.1.6. Le circuit de prise en charge des maltraitances dans le sport	43
4.2. Les fondamentaux d'un circuit des alertes.....	49
4.2.1. Les étapes clés	49
4.2.2. La prévention des maltraitances	50
4.2.3. La sensibilisation	51
4.2.4. L'expression de l'alerte.....	54
4.2.5. Le recueil de l'alerte	63
4.2.6. Le traitement	65
4.2.7. Le suivi de l'alerte.....	68
4.3. Le schéma cible du circuit des alertes.....	73
4.3.1. Schéma cible.....	73
4.3.2. Analyse et préconisations.....	74
5. Des outils au service de la prévention des maltraitances	82
5.1 Les contrôles comme outils de prévention et d'amélioration de la qualité :.....	84
5.1.1 Les contrôles préalables : vérification d'antécédents lors des embauches.....	84

5.1.2 Les contrôles en cours d'activité :	84
5.2 L'animation de temps collectif : séminaire, forum départementaux, journées de travail	85
5.3 Les chartes, les référentiels de pratiques	86
5.4 Les démarches qualité, d'auto-évaluation	90
6. Recueil des données, systèmes d'information.....	93
6.1. Les constats	94
6.1.1. Absence de SI interne dédié, de SI national, et peu d'outils de pilotage centralisés.	94
6.1.2. Les principaux canaux de recueil des alertes et leurs supports existants au sein des Départements	95
6.1.3. Préconisation : Concernant la traçabilité du recueil au sein des Départements des situations individuelles sur la petite enfance	99
6.2. Les données au niveau départemental.....	100
6.2.1. L'exploitation des données issues du suivi des situations individuelles comme outil de pilotage	100
6.2.2. La mise en place d'un outil partagé sur les alertes et contrôles des EAJE : un fichier partagé entre la DEETS, DDPP (direction de la protection des populations), la CAF, la Métropole de Lyon, le Département du Rhône,	100
6.2.3. Préconisations	102
6.3. La remontée des données au niveau national	102
6.3.1. La remontée de données au niveau national auprès de la DREES	102
6.3.2. La base de données des agréments des assistantes maternelles.....	104
6.3.3. Le projet de SI en cours de construction concernant les majeurs vulnérables.....	105
6.3.4. Les flux d'échanges entre le 119 et les CRIP	106
7. Synthèse et préconisations	108
7.1. Synthèse du rapport.....	108
7.2. Calendrier prévisionnel de mise en œuvre	112
8. Annexes	118
9. Liste des auditions.....	171

1. Préambule

Le secteur de la petite enfance est une compétence partagée entre l'État et plusieurs collectivités territoriales dont le Département, où interviennent d'autres acteurs comme les Caisses d'Allocations familiales.

Au quotidien, ces acteurs doivent travailler ensemble et renforcer leur coordination et leur complémentarité afin d'améliorer la qualité du service rendu aux enfants, aux familles et aux habitants. Face aux difficultés et aux attentes de la population, des évolutions sont attendues afin de mieux répondre aux préoccupations de nos concitoyens.

À ce titre, il apparaît important de rééquilibrer les missions de contrôle des Protections Maternelles et Infantiles (PMI) vers une plus forte évaluation de la qualité de service en termes de développement et d'épanouissement de l'enfant (en lien avec la mission sur les référentiels qualité de service) et d'être moins focalisée sur les normes sanitaires et administratives, qui sont certes importantes mais qui sont parfois appréciées de manière très « pointilleuse » et excessive.

Le drame survenu le 22 juin 2022 dans une micro-crèche à Lyon, qui a malheureusement conduit au décès d'un bébé, a mis de nouveau en lumière le sujet de la sécurité dans la prise en charge des enfants dans les lieux d'accueil du jeune enfant. Il a créé un fort sentiment d'insécurité chez les parents.

Ce drame a interrogé les mécanismes de prévention et de lutte de la maltraitance, comme la surveillance et le contrôle des lieux d'accueil du jeune enfant.

Le climat est devenu anxiogène avec la publication de plusieurs ouvrages de journalistes dénonçant des pratiques au sein de certaines crèches, notamment les micro-crèches gérées par le secteur privé où l'intérêt de l'enfant est supplanté par des intérêts de gestion économique.

Une première enquête de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) a rendu ses premières conclusions, identifiant un certain nombre de fragilités qui ont conduit

le gouvernement à diligenter des missions complémentaires, dont celle qui m'a été confiée.

Dans le cadre de mes fonctions de Présidente du Département de Maine-et-Loire et de France Enfance protégée, ainsi que de Vice-Présidence de Départements de France, j'ai toujours envisagé ces différentes responsabilités comme le moyen d'être utile, d'agir pour résoudre les difficultés et de faire avancer la cause de l'enfance qui est au centre de mon engagement personnel, politique et professionnel.

C'est dans cette perspective que j'ai appréhendé cette mission.

Madame la Première ministre, dans le cadre des conclusions du Conseil National de la Refondation, Plein Emploi, Service public de la petite Enfance, m'a ainsi proposé cette mission sur les circuits de signalement de la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant.

Au-delà de l'analyse des enquêtes sollicitées pour recueillir des données et de la lecture de rapports pertinents, j'ai auditionné de nombreux acteurs nationaux et locaux. Je me suis déplacée à travers toute la France pour échanger avec le maximum de responsables et de professionnels, avec le souci permanent d'écouter, d'interroger les pratiques et les procédures.

Ce rapport est la synthèse de ce travail. Il n'est pas une fin en soi. Il apporte une pierre à cet édifice en construction pour améliorer les circuits de signalement. Ce rapport traduit aussi la volonté partagée des élus d'avoir une procédure simple et des outils concrets, adaptés et pragmatiques. Les Départements doivent conserver une certaine liberté dans l'organisation de leurs services pour répondre efficacement aux attentes des acteurs locaux et des familles, dans l'accompagnement des enfants, afin d'offrir la meilleure qualité de service.

C'est la ligne qui guide ce rapport.

J'ai senti une forte mobilisation des acteurs que je tiens à souligner. Leur rôle est essentiel pour rétablir la confiance des parents, assurer une plus grande attention aux enfants... Différentes propositions viennent guider la mise en place de procédures et d'outils afin de mieux identifier les maltraitances, faire remonter les signalements, trouver des interlocuteurs pertinents et renforcer leur image de proximité, faciliter la coordination et le recueil des informations.

Plus que jamais, cette mission rappelle l'importance d'avoir des professionnels bien formés, bien sensibilisés. Travailler auprès des jeunes enfants nécessite des qualifications précises, de disposer de formations et du temps pour pouvoir se former. Loin de stigmatiser les agents, cette mission a voulu rappeler leur rôle majeur dans le développement de l'enfant, et ainsi contribuer à l'attractivité des métiers de la petite enfance.

Je vous laisse découvrir ce rapport qui s'insère parfaitement dans les autres missions concomitantes sur le développement raisonné des micro-crèches et sur les référencements « qualité de service » dans les lieux d'accueil du jeune enfant.

Je remercie toutes les personnes et les institutions rencontrées qui ont fait découvrir des dispositifs, qui ont pris le temps d'évoquer les bonnes pratiques mais aussi les difficultés et les situations concrètes rencontrées (avec le traitement ou le suivi appliqué) avec une grande transparence.

Les conclusions sont donc une première étape pour améliorer la situation. Elles appellent à la prise de mesures complémentaires et à la poursuite de l'action engagée en faveur de l'amélioration des conditions d'accompagnement de l'enfant dans ces lieux d'accueil du jeune enfant.

Je vous en souhaite bonne lecture.

Florence Dabin,

Présidente du Département de Maine-et-Loire et de France Enfance Protégée

Vice-Présidente de Départements de France

2. Cadrage de la mission

Rappel de la commande et du contexte de la mission

Par lettre de mission du ministre des Solidarités datée du 13 juillet 2023¹, Madame Florence Dabin, présidente du Conseil départemental du Maine-et-Loire et du GIP France enfance Protégée, a été chargée d'une mission relative au circuit des alertes dans les modes d'accueil du jeune enfant.

Cette mission avait été annoncée par Madame la Première ministre, Elisabeth BORNE, le 1er juin 2023, dans son discours de conclusion du Conseil National de la Refondation Plein Emploi Petite Enfance à Angers.

La mission s'inscrit dans un contexte d'évolutions et de réflexions récentes, en cours ou à venir, concernant le champ de la petite enfance ou celui des circuits d'alertes ou de signalements des maltraitances dans d'autres secteurs. Il convient à ce titre de mentionner en particulier :

- le déploiement prévu de l'objectif porté par le Gouvernement de mise en place d'un véritable « service public de la petite enfance » (SPPE) ;
- la volonté d'orienter davantage le contrôle et l'évaluation sur la qualité du service rendu à l'enfant (passage d'une logique de contrôle trop exclusivement technique, sur les normes administratives, d'hygiène et de santé à une logique intégrant également le développement et l'épanouissement de l'enfant) ;
- l'existence de réflexions et/ou d'évolutions en cours ou à venir sur les dispositifs de remontée des signalements et des alertes dans d'autres secteurs que celui de l'accueil de la petite enfance (question en particulier des dispositifs de remontée de signalements concernant les majeurs vulnérables, dispositif de recueil des informations préoccupantes en protection de l'enfance) ;
- les évolutions récemment intervenues, en matière de petite enfance (ordonnance et décrets de 2021 ayant contribué à renforcer certains aspects de la réglementation en vigueur dans les modes d'accueil du jeune enfant ; décret n°2021-1131 du 30 août 2021 relatif aux assistants maternels et aux établissements d'accueil de jeunes enfants).

Plus largement, la mission s'est inscrite dans un contexte marqué par :

- la survenue régulière d'événements graves ou de « faits divers », dont certains ont marqué l'actualité récente avec la mort d'enfants ou ont eu de forts retentissements médiatiques. L'absence ou l'insuffisance de dispositifs d'alerte bien établis ont été soulignés et ont suscité l'inquiétude des parents ;

¹ Annexe

- la médiatisation de pratiques existantes dans des lieux d'accueil du jeune enfant répondant à une logique commerciale et de rentabilité très fortes au détriment de la prise en charge, du développement et du bien-être des enfants. L'opinion publique a été sidérée de découvrir ces situations ;
- des attentes fortes des pouvoirs publics et des citoyens en matière d'amélioration de la qualité d'accueil et de la sécurité des conditions d'accueil du jeune enfant, quel que soit le lieu visé, collectif ou individuel (assistantes maternelles notamment). Une volonté affirmée de renforcer la culture du contrôle, en complément de ce qui doit être fait pour évaluer et améliorer la qualité de l'accueil.

En termes de périmètre :

- la mission s'est intéressée à **tous les modes d'accueil**, collectifs comme individuels (crèches, micro-crèches, jardins d'enfants, haltes-garderie, crèches familiales, crèches parentales, maisons d'assistantes maternelles, multi-accueil, accueil au domicile d'une assistante maternelle, prise en charge chez les parents...), et pour les EAJE² quel que soit leur statut (public ou privé), et leur finalité (lucrative ou non).

- la maltraitance est définie à **l'article L 119-1 du CASF** issue de la loi 2022-140 du 7 février 2022 : « La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non.

Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.» La mission s'est donc employée à organiser le recueil d'alertes sur des faits générés par des professionnels de l'accueil du jeune enfant dans l'exercice de leurs missions, que la cause en soit organisationnelle ou en lien avec une initiative individuelle ou collective, afin d'assurer un recueil le plus large possible des situations problématiques pour les enfants concernés.

Principaux enjeux identifiés par la mission pour guider sa réflexion.

En termes d'enjeux, la mission a principalement relevé :

- la nécessité de placer l'intérêt supérieur de l'enfant comme une priorité. Il est de la responsabilité des institutions en charge de l'accueil du jeune enfant d'assurer son développement, son bien-être et sa protection dans les conditions optimales que la vulnérabilité de ces jeunes personnes oblige. Il s'agit

² EAJE : établissement d'accueil du jeune enfant

également d'assurer aux parents les garanties d'un accueil sécurisé et épanouissant au quotidien afin de garantir les conditions de la confiance ;

- la nécessité de répondre aux préoccupations affichées des différents acteurs de la petite enfance (institutionnels, professionnels, parents, familles élargies...) d'avoir une approche pragmatique et réaliste en proposant des solutions opérationnelles, simples, proportionnées et aisément déployables en termes de délais ;
- la nécessité de rassurer les acteurs sur la finalité des objectifs poursuivis, des procédures et mesures à mettre en place, et de concevoir un dispositif apportant des garanties à l'expression des professionnels ou de tout autre « lanceur d'alerte », en premier lieu les parents ou la famille de l'enfant. Ce faisant, le renforcement de la qualité de service conduira à la mise en valeur du travail des professionnels de la petite enfance. Redonner leur place aux professionnels (en reconnaissant l'excellence de leur travail, les exigences et compétences nécessaires pour s'occuper d'enfants et de leur développement) évitera des départs et attirera des personnes vers ces métiers de l'humain visant à l'épanouissement de l'enfant
- le renforcement de l'attractivité des métiers qui contribuera à favoriser la création de places à moyen terme ;
- la nécessité d'entraîner l'adhésion et la mobilisation d'un maximum d'acteurs dans les évolutions qui pourront être proposées de façon à ce qu'elles soient à la fois suffisamment audacieuses (pour plus d'efficacité) et pleinement acceptées (pour une véritable effectivité) ;
- la nécessité de concevoir un circuit d'alertes réellement unifié (malgré les diversités des organisations territoriales) et qui corresponde bien aux différents modes d'accueil ;
- la nécessité de ne pas raisonner de façon trop cloisonnée et de réfléchir à des rapprochements pertinents avec d'autres systèmes d'alerte déjà existants et éprouvés.

Méthodologie déployée par la mission

Pour alimenter sa réflexion, la mission a cherché à :

- s'appuyer sur un état des lieux des pratiques actuellement en vigueur et repérer les meilleures mesures susceptibles d'inspirer les recommandations de la mission ;
- consulter l'ensemble des parties prenantes : les différentes associations d'élus des collectivités, les collectivités territoriales, les caisses d'allocations familiales locales, les associations de professionnels et d'employeurs, les directions déconcentrées de l'Etat etc... ;
- réaliser des travaux de parangonnage sur les systèmes existants dans d'autres champs de personnes vulnérables afin de disposer d'un état des lieux des

dispositifs éventuellement déployés dans d'autres pays et d'inspirer la présente réflexion.

La mission a réalisé 13 déplacements dans des départements comprenant des temps de réunions avec les autorités publiques locales (Préfets et agents des directions de l'État, Présidents de Conseils départementaux, Maires et Présidents d'intercommunalités et agents des services, Caisses d'Allocations Familiales), les professionnels des Établissements d'Accueil du Jeune Enfant visités ou des assistantes maternelles. Par ailleurs, les auditions ont concerné 23 institutions, têtes de réseau, syndicats ou organismes professionnels.

Elle a participé à deux réunions du groupe de travail Enfance à Départements de France, à une réunion plénière du comité filière Petite Enfance.

3. Le périmètre des alertes dans l'accueil du jeune enfant

3.1. Maltraitance, négligence, « douces violences » ...

La mission s'est appuyée sur le socle juridique national et international existant, ainsi que sur les travaux de la communauté scientifique relatifs à la question de la maltraitance envers les enfants (qui sont essentiellement issus du champ de la protection de l'enfance).

Il est apparu de s'accorder sur des définitions permettant de bien identifier les faits de maltraitance et de mieux faire partager ces notions à tous les agents, ceci appelle à améliorer la formation des directrices et directeurs mais aussi de tous les professionnels.

À ce titre, nous relevons que des travaux et écrits scientifiques spécifiques aux maltraitements exercés au sein des lieux d'accueil du jeune enfant, mériteraient d'être conduits pour cerner au mieux les spécificités de ce type de maltraitements.

Par ailleurs, sur la base de travaux élaborés dans le cadre de référentiels internes à certaines institutions ou organismes auditionnés, nous proposerons ultérieurement une liste non exhaustive de ce qui pourrait relever des alertes évoquées dans la lettre de mission.

3.1.1. La maltraitance : un impensé des professionnels et des parents

Le rapport IGAS de 2023³ constate que la maltraitance au sein des lieux d'accueil du jeune enfant s'avère être un « impensé des professionnels et des parents ».

Plusieurs motifs viennent expliquer la minimisation de ce phénomène par les acteurs de ce champ. Tout d'abord, ce type de maltraitements serait, dans l'opinion générale, maîtrisé grâce à une forme d'autorégulation des professionnels entre eux, ce qui atténuerait de fait le danger pour les enfants concernés. Cette maltraitance serait d'autant plus minimisée dans des micro cellules professionnelles où la culture du secret serait plus forte. L'évolution des pratiques dans le temps et les acceptations dans le passé ont été soulignées.

³ <https://igas.gouv.fr/Qualite-de-l-accueil-et-prevention-de-la-maltraitance-institutionnelle-dans-les.html>

Certaines rencontres ont souligné des approches différentes entre des professionnels plus anciens et des nouveaux, ces derniers ayant une vision plus large des faits de maltraitance et plus en adéquation avec la mission qui nous revient.

Par ailleurs, l'existence d'un univers féminin censé être protecteur envers l'enfant assure une représentation rassurante de la prise en charge de ces derniers.

Enfin, les émotions négatives (tels les bruits, pleurs des enfants etc...) sont passées sous silence dans cet univers professionnel qui y serait imperméable. L'accueil du jeune enfant apparaît ainsi intrinsèquement étranger au sujet de la maltraitance institutionnelle.

Lors des auditions conduites par notre mission et notamment les déplacements dans des lieux d'accueil, nous avons pu constater que la prévention et la gestion de la maltraitance dans le secteur de la petite enfance sont prises en compte essentiellement à travers la question des violences intrafamiliales et non institutionnelles.

La réglementation issue de la réforme Norma d'août 2021⁴ qui prévoit l'adjonction de protocoles de prévention de la maltraitance aux règlements de fonctionnement des EAJE, est d'ailleurs souvent identifiée par les professionnels de terrain interrogés comme un outil de repérage des maltraitances intrafamiliales, et l'affichage des coordonnées du 119 (quand il est effectif) est compris comme allant dans ce sens. Ce constat est fait malgré les efforts de certains gestionnaires de formaliser ces protocoles de les diffuser⁵, force est de constater que leur appropriation par les professionnels de terrain reste laborieuse.

Dans son ouvrage « *Remédier aux douces violences* »⁶, Christine Schuhl donne d'ailleurs aux maltraitances commises en institutions d'accueil du jeune enfant, une définition où elle explique que « *ce n'est pas de la maltraitance. Ce n'est pas non plus de l'abus. Ce sont des instants éphémères où le professionnel n'est plus dans la relation à l'enfant.*

Brefs instants où l'adulte se laisse « emporter » par un jugement, un a priori, une étiquette, un geste brusque ». Cette définition est suivie d'exemples pour étayer les propos : « tu es un vrai cochon », « qu'est-ce que t'es mou », « l'enfant exclu du groupe parce qu'il ne veut pas dormir, ou manger, les commentaires sur l'état des fesses lors du change (...). Des commentaires négatifs aux jugements de valeurs, en passant par des à priori ou des gestes faits par habitudes.

⁴<https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2023-03/FAQ%20Norma%20modes%20d%27accueil%20n%C2%B03%20du%2023%20mars%202023.pdf>

⁵ Annexe : protocole type co élaboré par la FFEC et l'ANPDE

⁶ « *Vivre en crèche, remédier aux douces violences* », C.Schuhl, chronique sociale, 20^e édition.

Cette approche permet à l'auteure de nommer ces pratiques comme des « dérives ». Elle justifie l'expression « douces violences » pour « atténuer le mot violence, porteur de haine et déchirement »⁷, expliquant que dans ce qui se joue, « il n'y a pas d'intention de faire mal à l'enfant. Il n'y a pas de préméditation et chacun reste persuadé que c'est pour le bien de celui-ci ». Évoquant ensuite le fait que « ces dérapages envahissent. Pour Christine Schulz, « *le terme violence insiste sur la gravité de ces actes et sur le fait qu'il y a une atteinte réelle à la personne de l'enfant. Chaque geste, chaque parole, chaque « douce violence » blesse profondément l'enfant et (...) cette douce violence semble prendre racine au cœur même d'un quotidien institutionnel sans histoire* ».

Comme l'indique l'IGAS dans son rapport de mars 2023, ce concept de « douces violences » a le mérite d'avoir permis pour la première fois de sensibiliser au fait que dans l'accueil du jeune enfant, des pratiques professionnelles pouvaient constituer des violences pour les enfants. Mais le concept de douces violences a eu aussi pour effet d'euphémiser le sujet et son interprétation notamment, parce que le défaut d'intentionnalité ou de violence ne saurait faire obstacle à la qualification de maltraitance (les douces violences sont donc de la maltraitance), d'autant que leur répétition, leur non-correction pourrait avoir des conséquences graves sur l'enfant.

Dans la littérature scientifique sur les maltraitances institutionnelles dans les lieux relevant de la protection de l'enfance, nous pouvons citer les travaux de S. Tomkiewicz⁸ qui fut un pionnier des travaux sur les violences institutionnelles. La résistance naturelle des institutions à admettre leurs difficultés est ainsi décrite autour de plusieurs difficultés dont la négation, la discrétion, le refus de collaboration, la difficulté de dénoncer pour n'en citer que quelques-unes. Ainsi, pour cet auteur, les institutions en général nient tout acte de violence ayant lieu en leur sein ; si une violence est découverte, elle est traitée à l'intérieur de l'établissement ; il n'est pas souhaitable de s'intéresser par des recherches à ce type de sujet mais plutôt se consacrer à des travaux plus utiles ; l'absence de formalisation et de publicité des incidents est cautionnée par le devoir de réserve, de confidentialité.

Depuis les travaux de Tomkiewicz, la loi de 2002⁹ a insufflé dans le secteur médico-social l'organisation de divers dispositifs et de conduites à tenir pour les établissements et services concernés par la prise en charge d'usagers ; s'agissant des enfants suivis en protection de l'enfance, elle a permis de corriger en partie les difficultés précitées.

Cependant, le secteur de la petite enfance ne relève pas du champ médico-social et donc de ces dispositions légales ; on comprend dès lors que la culture des institutions et des professionnels de la petite enfance autour de la prévention des maltraitances

⁷ Précité, page 1 et suiv.

⁸ Aimer mal, châtier bien, Seuil 1991

⁹ Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000215460/>

est à la peine sur ce sujet même si la réforme NORMA de 2021 vise à rattraper le retard en obligeant les établissements notamment à se doter d'outils destinés à étayer les conditions d'un accueil de qualité.

Nous avons donc également questionné l'approche internationale de la maltraitance qui a engagé une première définition, complétée par la définition légale dont la France s'est dotée en 2022.

[3.1.2. La définition de la maltraitance selon l'Organisation mondiale de la santé \(OMS\) élaborée en 1999](#)¹⁰

La protection de l'enfance a initié la réflexion sur les concepts autour de la maltraitance en s'appuyant notamment sur les travaux internationaux de l'OMS qui ont abouti à la définition suivante :

« La maltraitance de l'enfant s'entend de toutes les formes de mauvais traitements physiques et/ou affectifs, de sévices sexuels, de négligence ou de traitement négligent, ou d'exploitation commerciale ou autre, entraînant un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. ». Cette définition vise plus particulièrement quatre formes principales de maltraitements, à savoir les maltraitements physiques, psychologiques, sexuelles et les négligences.

Comme le décrit l'analyse de l'ONPE (le centre de ressources de France Enfance Protégée) dans la revue de littérature consacrée à la maltraitance intrafamiliale envers les enfants¹¹ avec cette définition « *l'accent est mis sur la nature de l'acte commis et moins sur les conséquences parfois spécifiques ou sur les raisons sous-jacentes à son apparition* ».

[3.1.3. Une définition légale de la maltraitance inscrite dans le CASF, art. L. 119-1 \(l'article 23 de la loi du 7 février 2022\)](#)

« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de

¹⁰ Organisation mondiale de la santé, Changements sociaux et santé mentale, Prévention de la violence et des traumatismes. Rapport de la Consultation sur la prévention de la maltraitance de l'enfant, OMS, Genève, 29-31 mars 1999. Genève : OMS, 1999 (document non publié WHO/HSC/PVI/99.1).

¹¹ https://www.onpe.gouv.fr/system/files/publication/revue_web_liens_actifs.pdf

dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Cette définition est issue des travaux de la conférence de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité ; elle vise tous les publics vulnérables dont les enfants.¹²

Ainsi, la maltraitance, telle que définie en 2022, concerne les violences et les négligences (omission d'actions). S'agissant plus spécifiquement des négligences en milieu intrafamilial, les derniers travaux menés par l'Observatoire National de la Protection de l'Enfance (France Enfance Protégée) en 2022 et 2023¹³, dans le cadre d'un séminaire de quatre séances regroupant des experts de diverses disciplines, constate que ce sujet est peu exploré dans la recherche. Pour autant, les conséquences « *graves, durables et parfois irréversibles qu'elles engendrent sur le développement de l'enfant, imposent d'améliorer leur reconnaissance en tant que forme de maltraitance afin de mieux protéger les enfants qui en sont victimes et d'accompagner leurs familles* ». Le fait qu'un jeune enfant, exposé de manière durable dans son lieu d'accueil à des actes de négligence (le laisser pleurer sans venir lui parler ou le sécuriser en le prenant dans les bras, ne pas lui parler pendant des soins de change ou lors des repas etc...), invite à donc ramener ces postures à de la maltraitance.

Le défaut d'intentionnalité ou de violence ne fait pas obstacle à la qualification de maltraitance (les douces violences sont donc de la maltraitance). La maltraitance concerne les violences et les négligences (omission d'actions).

La qualification de la maltraitance est établie en fonction des impacts ou conséquences sur l'enfant des faits dénoncés (atteinte à son développement objectivée par les neurosciences.)

Les alertes concernant les faits de maltraitance, commises lors de l'accueil du jeune enfant, rentrent donc dans ce périmètre légal et visent les violences psychologiques, physiques, sexuelles ainsi que les négligences commises par les professionnels dans l'exercice de leurs fonctions, qu'elles soient intentionnelles ou non.

¹² https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/vocabulaire_partage_de_la_maltraitance_des_personnes_en_situation_de_vulnerabilite_-_mars_2021-2.pdf

¹³ Vie Sociale 2023/4 N°44, Caroline TOURAUT, Flore CAPELIER, Anne Oui

3.2. Les facteurs de la maltraitance dans les modes d'accueil du jeune enfant

Comme le rappelle l'IGAS dans le rapport de 2023, l'accueil du jeune enfant connaît des risques similaires, voire supérieurs aux autres lieux d'accueil des personnes vulnérables.

Les risques de dérives de ce type d'accueil sont identifiés : des professionnels en situation de pouvoir et d'autorité, soumis à diverses émotions négatives, l'amplification de celles-ci par des éléments d'organisation institutionnelle.

Les causes de la maltraitance dans les modes d'accueil du jeune enfant proviennent aussi de l'insuffisance de formations, du manque de temps de réflexion, et d'une culture insuffisante du signalement auprès des professionnels concernés (qu'ils exercent en accueil collectif et a fortiori individuel).¹⁴

Les conditions de travail dégradées constituent un risque de premier plan des dérives des pratiques professionnelles : un rythme de travail séquencé, à la chaîne, vide l'activité de son sens, favorise la négligence et priorise les contraintes de réalisation de l'activité par rapport aux besoins de la personne accueillie : la prééminence de la logique institutionnelle à la réponse individualisée aux besoins. Un management dysfonctionnel qui n'accueille pas les doutes et les erreurs des professionnels, mais favorise l'injonction au paraître : le sentiment des professionnels de devoir maîtriser les enfants entrave la capacité à exprimer son épuisement.

À la lumière des auditions menées, la maltraitance institutionnelle résulte aussi de pratiques managériales inadaptées, de l'organisation et/ou du mode de gestion d'un organisme gestionnaire peu enclin à soutenir les professionnels au quotidien et dans la durée.

Des facteurs de stress (environnement sonore, mobilisation) qui diminuent la capacité de recul des professionnels et accentuent les réactions vis-à-vis des enfants sont également à prendre en compte et relèvent de ce qui est nommé comme « émotions négatives ».

Dans son rapport de 2023, l'IGAS liste des exemples de situations à risques¹⁵ :

1. Défaut de surveillance :

Présence insuffisante d'adultes auprès des enfants : fuites d'enfants, chutes de lits à barreaux, morsures ou blessures entre enfants...

¹⁴ Voir infra chapitre 5

¹⁵ Cf : Rapport IGAS p64 et suivantes

2. Négligences et violences :

Oubli d'un enfant dans un endroit, comportements inadaptés du personnel : douches froides ; brûlure par biberon, radiateurs ; non-respect du projet d'accueil individualisé (PAI)¹⁶, erreur dans l'administration de médicaments, négligences par rapport à la traçabilité des soins.

Violences verbales, physiques et psychiques envers les enfants au niveau du sommeil des pleurs des limites : communication inadaptée envers les enfants, activités inadaptées.

Non-respect des règles d'hygiène au niveau de l'alimentation, entretien des locaux, jouets.

3. Organisation du travail défectueuse :

Sous-effectif, non-respect du taux d'encadrement, de la composition des équipes, fausse déclaration, absence de directeur ou de référent technique, non déclaration à la PMI des changements de composition d'équipe, turnover important (risque de perte de sécurité affective des enfants).

4. Crèches ouvertes sans autorisation, insalubres

Par ailleurs, le rapport de l'IGAS pointe également le manque de recul des professionnels avec un niveau de formation initiale faible, un manque de connaissances pour comprendre ce qui se joue dans les réactions des enfants (voire des résistances des provocations alors que ce sont les stades classiques de développement des enfants).

De même le temps insuffisant consacré au recul sur les pratiques, la supervision etc...

Enfin, des difficultés de repérage et de traitement des actes de maltraitances qui passent par une banalisation de faits de violence, la peur du professionnel de dégrader les relations d'équipe ou d'apparaître comme un délateur, le manque d'espaces où ces questions peuvent être abordées de façon apaisée, ainsi que le manque d'identification des circuits d'alerte...

Ces facteurs décrits dans le rapport de 2023 ont tous été corroborés par les auditions des professionnels et leurs représentants lors de notre mission.

Il convient de noter que ces constats s'opèrent quel que soit le mode d'accueil (individuel ou collectif). Si le secteur privé lucratif est dénoncé, ce sont plus les conditions d'organisation générale qui semblent être insuffisantes pour une prise en charge qualitative des petits.

¹⁶ PAI : Projet d'accueil individualisé

Certes, l'aspect managérial dans les modes d'accueil individuel est absent mais dans cette option, le relai doit être pris par les services de PMI souvent surchargés par d'autres missions.

Notre attention a été attirée en effet sur le cas des assistantes maternelles exerçant au sein de leur domicile, souvent depuis plusieurs années et qui sont éloignées des formations en cours d'activité voire pour certaines réfractaires à modifier leurs modes de faire. Mais cette posture est aussi renforcée pour ces professionnels par la difficulté de suivre des temps de formation sur le temps des jours consacrés à l'accueil faute de relais pour l'accueil des enfants, les contraignant à devoir mobiliser leur samedi, ce qui relève d'une variable d'ajustement.

Ces facteurs sont souvent cumulés. Pour assurer la prévention de leur survenance, il convient de mobiliser et mener des actions complémentaires de prévention entre les diverses institutions et autorités (Département, école, CAF, gestionnaires...) concernées par ces sujets.

Cela vise :

- l'ingénierie de la formation,
- l'observation durable des pratiques professionnelles lors des contrôles de PMI et leur organisation,
- des normes d'encadrement des enfants à respecter par les gestionnaires,
- des formations au management plus structurées, obligatoires et pas seulement empiriques,
- une culture professionnelle à initier sur les concepts autour de la maltraitance et la prévention de celle-ci,
- l'obligation de signaler les faits de maltraitance,
- la nécessité d'insuffler du tiers dans l'entre-soi de l'accueil qu'il soit individuel ou collectif,
- des temps d'échanges collectifs, avec des intervenants extérieurs et sur des temps sacrés.

3.3. Les signaux d'alertes

Très souvent, les signaux d'alerte s'inscrivent dans un faisceau d'indices qui pris de manière isolée n'ont pas toujours de signification : il s'agit de signaux faibles. Ces indices, lorsqu'ils sont mis en lien (d'où l'intérêt de formaliser et centraliser leur recueil, cf. : infra), permettent en revanche une lecture plus éclairée des situations de maltraitements en institution. Nous citons ici des travaux qui nous semblent utiles pour constituer un corpus susceptible de pouvoir outiller les institutions dans le repérage des situations de maltraitance.

3.3.1.1. Concernant les signaux d'alerte émanant des professionnels :

Dans le **Val de Marne**¹⁷, la direction des crèches a ainsi élaboré un guide¹⁸ en mars 2024 pour les personnels des crèches départementales¹⁹ où il est indiqué la nécessité de prêter attention à un professionnel dans plusieurs situations.

Nous évoquons ces travaux qui sont transposables à tout type de situation, quelle que soit la nature juridique de l'employeur.

- la violence psychologique à travers **les comportements et attitudes éducatives inappropriés du professionnel** : dévalorisation de l'enfant, humiliation, punitions, menaces, exigences éducatives disproportionnées, contraintes corporelles, chantage affectif, langage et discussions inadaptés,
- la violence physique évoquant la maltraitance ou la négligence : hématomes, fractures, brûlures ou blessures inhabituelles/ répétées, défaut de soins.

Ainsi sont explicitement visés dans le guide :

- le manque d'investissement dans sa fonction notamment dans sa relation à l'enfant ;
- la difficulté à prendre en compte les besoins de ces derniers ou son comportement ;
- la manifestation d'agacement ou de gestes brusques à son endroit ;
- le fait de mal parler à l'enfant en le déconsidérant.

Dans le même ordre, il est demandé de prêter attention à une situation institutionnelle lorsque :

- la qualité des échanges entre les professionnels est compromise par des dispositions organisationnelles inappropriées ;
- les temps collectifs de réflexion sont insuffisamment assurés, les pratiques professionnelles ne sont plus questionnées pour éviter les conflits.

Il s'agit des principales situations à risques évoquées dans le rapport IGAS de mars 2023.²⁰

Le Département du **Val de Marne** a, en annexe de ce document interne, rassemblé dans un tableau plusieurs signes d'actes inadaptés ou de maltraitance avec des exemples concrets permettant aux professionnels d'illustrer facilement les situations visées.

¹⁷ 4500 places en crèches départementales, 5500 assistantes maternelles pour 15 000 places d'accueil

¹⁸ infra « des outils au service de la prévention »

¹⁹ Le Département du Val de Marne gère en régie 86 crèches pour environ 4500 places

²⁰ Cf : Rapport IGAS p64 et suivantes

Il nous semble que ces exemples sont autant de points de prévention utiles pour identifier les pratiques inappropriées constitutives de maltraitances envers les enfants. Dire à un enfant qu'il sent mauvais ; forcer un enfant à finir son repas, crier sur les enfants sans leur expliquer les règles de vie, rabaisser un enfant « regarde-moi quand je te parle », tirer un enfant par le bras, l'asseoir vivement...

En miroir de ces attitudes inappropriées, le référentiel donne à voir des exemples alternatifs : être attentif au ton et au niveau sonore de la voix, favoriser une approche respectueuse et collaborative qui implique les enfants dans les décisions tout en maintenant des limites claires et cohérentes ...

Ces exemples peuvent dans leur majorité être transposables à l'accueil individuel et de tels supports mériteraient d'être diffusés à l'ensemble des professionnels œuvrant dans le champ de l'accueil du jeune enfant.

Par ailleurs, il nous apparaît que la formalisation d'exemples sur des pratiques professionnelles à bannir et inversement sur celles à promouvoir contribue à enrichir les dispositions légales relatives à la lutte contre les violences éducatives ordinaires dans le milieu intrafamilial.

L'article 371-1 alinéa 3 du code civil²¹ indique en effet que « *l'autorité parentale s'exerce sans violences physiques ou psychologiques* ». Souvent surnommée injustement « la loi anti fessée », la loi du 2019-721 du 10 juillet 2019 sur les violences éducatives ordinaires est venue apporter le fondement juridique à une éducation qui bannit la violence envers les enfants comme mode d'éducation « pour leur bien ».

On comprend que la reproduction de modes de faire éducatifs impliquant la violence, souvent très ancrée dans notre société, s'opère tant par les parents que par les professionnels à fortiori lorsqu'ils ne sont pas sensibilisés, formés à ce sujet²².

En listant précisément les situations où la posture professionnelle relève in fine de la violence psychologique (humiliations, violences verbales) ou physique, ou de la négligence, on permet l'élaboration d'outils à destination des professionnels qui sont aussi des points de dialogues avec les parents. Ceux-ci contribuent indirectement à soutenir l'effectivité du droit en matière de prévention des mauvais traitements envers les enfants. Ils assurent ainsi un cercle vertueux dans une optique de co-éducation.

²¹ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038749626

²² Ces derniers peuvent avoir connu dans leur vécu personnel ce mode d'éducation violente et peuvent, faute d'une formation adaptée, se servir de ce savoir expérientiel pour le reproduire dans leurs postures professionnelles.

Le Département de la **Seine-Saint-Denis**²³ anime depuis plusieurs années un groupe « Bientraitance », qui a élaboré un protocole à l'attention des professionnels visant : « *la prévention de la maltraitance institutionnelle et la promotion de la bientraitance envers les enfants, en crèche, PMI, tout mode d'accueil du jeune enfant* »²⁴. À l'inverse du Val de Marne, ces travaux sont à destination de l'ensemble des professionnels de l'accueil du jeune enfant (c'est-à-dire pas uniquement diffusés auprès des agents des crèches gérées en régie par ce Département).

Dans le préambule de ce document sont visés outre les violences physiques, les coups, les agressions sexuelles, les formes de maltraitance envers les enfants telles que :

- « - créer autour de lui un climat de peur et d'incertitudes, par des cris, des menaces, des injures, des moqueries, des mots dévalorisants, des punitions, des silences...
- imposer à l'enfant des rythmes qui ne lui conviennent pas, l'obliger ou l'empêcher de manger, dormir, d'être propre, de jouer...
- lui manquer d'attention, l'oublier dans son lit, sur le pot...
- le priver de son espace de liberté, de jeux, d'intimité...
- avoir des comportements et des mots déplacés...
- ne pas respecter sa pudeur

Si l'enfant paraît agité, s'il fait des bêtises à répétition, s'il s'agace, s'il dépasse les limites, on ne doit s'autoriser aucune violence, quelles que soient les raisons ».

Nous reprenons ici une liste non exhaustive élaborée par ce Département concernant les attitudes des adultes en proximité de l'enfant.

Ces signes d'alerte peuvent être renforcés par des attitudes inadaptées des parents ou des professionnels :

- Ne pas répondre aux besoins de sécurité de l'enfant : manque d'hygiène, de nourriture, répétition d'accidents à la crèche ou à la maison.
- Dévaloriser systématiquement l'enfant.
- Donner à l'enfant des ordres et des contre-ordres.
- Montrer une différence affective très nette entre les membres de la fratrie.
- Confier aux enfants des responsabilités ne correspondant pas à leur âge.
- Exiger de l'enfant des performances ou des résultats ne correspondant pas à leur âge.
- Utiliser des méthodes « pédagogiques » inadaptées (maintien sur le pot, forçage alimentaire, fessée, gifle, ...)

Par ailleurs, les gestionnaires d'EAJE ont élaboré également des supports souvent

²³ 311 EAJE pour 13493 places dont 49 crèches départementales

²⁴ Annexe

synthétiques à destination de leurs salariés permettant à ces derniers d'identifier les postures professionnelles inadaptées envers les enfants. Pour illustration, l'affiche²⁵ de la **Mutualité Française**²⁶ a fait le choix d'une démarche de certification de services en recourant à AFNOR Certification pour créer le premier référentiel sur le secteur de la petite enfance : Quali'Enfance. Depuis 13 ans, 103 structures ont été certifiées (89 EAJE et 14 RPE) et 80 % du réseau mutualiste a été formé à la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité. À ce titre, la question de la prévention des faits susceptibles de générer des alertes a toujours fait l'objet d'une attention particulière.

Les établissements et services de ce réseau engagés dans la démarche d'amélioration continue de la qualité ont identifié des référents qualité, qui ont été formés au recueil et au suivi de ce que nous appelons « événements indésirables et événements indésirables graves ».

Au regard de la disparité de structures relevant de son réseau, la Mutualité Française a souhaité rappeler les points de repères utiles et ce, comme l'indique le préambule malgré « *l'absence d'une culture de la déclaration dans les structures petite enfance* ». Dans cette affiche²⁷ qui vise plusieurs cas d'événements regroupés par thématiques sont rappelés trois principes d'action (réactivité en cas d'évènement grave, saisine de la PMI quand l'accueil ne peut plus continuer, analyse des causes et actions à mener). Concernant les différentes typologies d'événements indésirables, ce document parmi d'autres événements (sur le bâti, sur la gestion des épidémies etc...) évoque notamment :

- la maltraitance envers l'enfant et nomme les violences verbales, physiques, sexuelles, négligence et privation de soins²⁸ ;
- défaut de surveillance et échappement avec alerte aux forces de l'ordre.

3.3.1.2. Concernant les signaux d'alerte émanant des enfants

L'interprétation des comportements du jeune enfant est un sujet complexe avec une littérature abondante notamment pour la clinique de la protection de l'enfance.

En effet, chaque enfant peut être amené à réagir différemment face à un même type de violence ou de négligence et à mettre en place des stratégies d'adaptation. Ainsi

²⁶ Le réseau de la Mutualité française est composé de 250 établissements et services sur 35 départements gérés par 23 groupements. Cela représente 2 100 salariés et 30 000 enfants accueillis en crèches et chez les assistantes maternelles fréquentant les RPE

²⁷ Annexe

²⁸ On peut regretter que cette fiche ne détaille pas plus ce que recouvre ces typologies.

un jeune enfant qui va facilement vers un étranger peut l'être car il est sécurisé par sa figure d'attachement pour prendre ce risque, tout comme un autre va au contraire avoir ce comportement car il est maltraité et va ainsi rechercher à faire alliance avec l'adulte pour éviter les coups potentiels. Les travaux scientifiques sur la maltraitance en protection de l'enfance ont pu démontrer que ces attitudes de défense, si elles perdurent dans le temps, peuvent causer des dommages majeurs et durables sur le développement de l'enfant notamment lorsqu'ils se produisent à des moments clés (0-2 ans et à l'adolescence) ; cela est particulièrement vrai pour la question des négligences selon les travaux conduits par l'ONPE en lien avec des chercheurs dont la Docteure Rosa Mascaro²⁹.

Aussi s'agissant des comportements de l'enfant sur lesquels l'attention doit être portée, nous reproduisons ici la liste indicative élaborée par le Département de **Seine-Saint-Denis** dans « le protocole Bientraitance » précité.

Mais il est important de comprendre que ces signes peuvent être des indicateurs de souffrance aux contours multiples nécessitant de fait une évaluation pluridisciplinaire qui permettra d'identifier les causes exactes, et de définir les solutions à proposer pour répondre aux besoins de l'enfant.

Dans ce protocole, les situations se différencient selon que le jeune enfant parle ou pas, sans définir des âges spécifiques puisque l'acquisition du langage chez le jeune enfant est également une variable importante tant au regard de l'âge de l'enfant où cela s'opère (avant la verbalisation, la période pré linguistique peut être plus ou moins longue), que de l'étendue du champ lexical lui permettant d'exprimer sa souffrance (avec là aussi l'immaturation intellectuelle de l'enfant à mettre derrière des mots les mêmes concepts que l'adulte).

²⁹ https://onpe.gouv.fr/system/files/publication/ccl_2312_negligences.pdf

IV- LES CONDITIONS DU REPERAGE DES MALTRAITANCES

Quel que soit le type de maltraitance, *les modes de révélation sont de deux types : l'enfant pourra parler et dire ce qui s'est passé ou bien émettre des signaux de souffrance.*
La souffrance manifestée par un enfant ne signifie pas forcément qu'il est maltraité, mais quelle que soit la cause il faut lui venir en aide...

1- L'enfant parle

Il aura pu dire des choses de l'ordre : *"je ne veux pas aller à la crèche", "je n'aime pas Madame X.", "j'ai mal au ventre", "papa bobo".*

Mais la plupart du temps l'enfant est *terrorisé* et ne peut pas (ou ne sait pas) parler.

2. Les autres signes d'alerte

Ces signes, manifestés par un enfant, ne signifient pas forcément qu'il est maltraité, mais peuvent être des signes d'autres souffrances physiques ou psychiques.

Une analyse fine de la situation permettra de leur donner un sens, et de venir en aide aux enfants qui en ont besoin.

2.-1 Signes d'alerte chez le nourrisson

Etat général qui peut se caractériser par :

- Une dénutrition plus ou moins marquée.
- Un retard staturo-pondéral, au pire : nanisme psychosocial (assez rare).

Retard psychomoteur :

- Hypotonie du corps et de la tête pouvant s'associer à une hypertonie des membres chez le nourrisson.
- Retard dans la préhension des objets.
- Retard dans l'acquisition de la station assise.
- Retard dans la marche.
- Incoordination psychomotrice.
- Retard du langage.
- Anxiété importante autour du change.

Troubles du comportement :

Avant un an

- le bébé évite le regard.
- bébé très vigilant mais peu réactif.
- Mauvaise adaptation tonique du bébé dans les bras de certaines personnes.

A partir de la deuxième année

- Pauvreté des mimiques émotionnelles, évitement du regard, balancements.
- Jeu pauvre, répétitif, souvent violent.
- Relations de mauvaise qualité avec les autres enfants.
- Activité générale soit inhibée, soit désordonnée.

2.-2 Signes d'alerte chez l'enfant.

- Enfant triste, craintif, replié sur lui-même.
- Troubles alimentaires (anorexie, boulimie).
- Troubles du sommeil.
- Hyperactivité récente.
- Plaintes organiques multiples (maux de ventre, maux de tête).
- Troubles dans son développement psychomoteur ou psychoaffectif : incoordination motrice, manque de repère dans le temps ou dans l'espace, manque d'autonomie.
- Aucune participation aux activités de la crèche (refus des parents).
- Accidents répétés.
- Manifestations phobiques, peur de l'autre, peur de se salir.
- Agressivité, instabilité.
- Préoccupations sexuelles inadaptées à l'âge de l'enfant : s'exprimant dans les jeux, les dessins, la parole, l'agression des autres enfants ou des adultes.
- Agression à connotation sexuelle d'autres enfants

4. Le circuit cible

L'élaboration du circuit cible s'est inspiré des documents transmis comme des circuits existants dans d'autres secteurs.

4.1 Exemples de circuits existants

Afin d'asseoir notre proposition autour d'un circuit dédié à la petite enfance, nous nous sommes penchés sur les circuits existants tant dans la petite enfance que dans d'autres champs. Il n'a pas été possible néanmoins dans le cadre des travaux de la mission d'explorer des systèmes étrangers, la mission n'ayant pu exploiter les résultats d'un questionnaire adressé aux conseillers pour les affaires sociales fin 2023 par la DGCS.

C'est donc sur plusieurs dispositifs français que nous nous sommes appuyés.

[4.1.1. Les organisations mises en place par les gestionnaires et au sein des Départements](#)

Les dispositions de la réforme NORMA.

L'article R2324-30 II 4° du code de la santé publique prévoit depuis le 1^{er} septembre 2021 qu'un certain nombre de documents soient annexés au règlement de fonctionnement et transmis pour information au président du Conseil départemental. Parmi ces documents figure : « un protocole détaillant les conduites à tenir et les mesures à prendre en cas de suspicion de maltraitance ou de situation présentant un danger pour l'enfant ».

Par ailleurs, l'arrêté du 31 août 2021 qui crée un référentiel national relatif aux exigences applicables aux EAJE en matière de locaux, d'aménagement et d'affichage, prévoit l'affichage dans son annexe II des coordonnées du 119. Il est à noter que la mission lors de la vingtaine de déplacements en EAJE n'a pu constater l'existence de cet affichage du 119 que seulement dans 3 crèches (une crèche départementale, une crèche privée en DSP, une crèche municipale). Or, cette obligation, rappelée à travers la réforme NORMA n'est pourtant que l'application des dispositions de la loi n° 89-899 du 18 décembre 1989 relative à la protection et à la promotion de la santé de la famille et de l'enfance, reprise dans l'article L 226-8 du CASF « l'affichage des coordonnées du service est obligatoire dans tous les établissements et services recevant de façon habituelle des mineurs ».

4.1.2. La mise en œuvre effective de ces dispositions au sein des EAJE par les gestionnaires

La mise en œuvre effective de ces dispositions au sein des EAJE par les gestionnaires

Lors des travaux de la mission, qu'ils s'agissent des auditions ou des déplacements sur place, l'existence de ces documents a été évoquée avec les responsables têtes de réseau comme avec les professionnels de terrain. La Fédération Française des Entreprises de Crèches (FFEC) a ainsi pu nous indiquer avoir mis à disposition de ses membres l'existence de protocoles type travaillés conjointement entre la fédération et l'Association Nationale des Puéricultrices(teurs) Diplômé(e)s et des Étudiants (ANPDE), appelé « protocole protection de l'enfance ». Ce protocole recense les obligations juridiques en la matière des EAJE et les textes à l'appui, indique les recommandations à suivre que ce soit concernant le rôle du RSAI ou les ressources locales. À cet effet, sont identifiés la CRIP et les services de la Justice, les signaux d'alerte chez l'enfant, des éléments pédagogiques pour expliquer le contenu et parcours d'une information préoccupante etc....

Ce « protocole protection de l'enfance » concerne essentiellement la question de la maltraitance intrafamiliale et des circuits afférents. Le IV de ce protocole prévoit toutefois un chapitre consacré à la « Maltraitance interne à la crèche ».

Dans ces dispositions relatives à la maltraitance en EAJE, sont décrites la procédure de signalement hiérarchique, mais aussi le cas où la hiérarchie ne souhaite pas intervenir pour signaler le danger encouru par le(s) enfant(s).

En rappelant le fait que la maltraitance d'un professionnel envers un enfant accueilli est constitutive d'une faute lourde entraînant une mise à pied immédiate et un licenciement, on peut se questionner sur l'effet dissuasif de ce type d'informations auprès du personnel.

En effet, si l'on peut comprendre la volonté d'affirmer la gravité de tels actes pour l'employeur en exprimant qu'ils seront sévèrement sanctionnés, on doute de la capacité des professionnels à devenir des lanceurs d'alerte en connaissant les effets de bord pour les collègues présumés, auteurs des actes de maltraitance.

Aussi, la procédure prévoit l'hypothèse où la hiérarchie ne souhaite pas intervenir et « autorise » donc le professionnel à agir directement auprès du 119, de la CRIP, mais rappelle aussi le rôle du service de PMI pour accompagner les équipes concernées.

Cette procédure nous semble intéressante car elle ouvre la voie pour extérioriser le recueil de l'alerte vers des tiers à la structure en mesure de pouvoir soutenir les professionnels confrontés à ces situations sensibles.

Il est à noter que ces protocoles sont dédiés aux professionnels intervenants en EAJE ce qui exclut de fait les assistantes maternelles et les autres situations de l'accueil individuel.

4.1.3. L'organisation de circuit de recueil des alertes dans les Conseils départementaux

L'organisation de circuit de recueil des alertes dans les Conseils départementaux

Certains Conseils départementaux ont élaboré des procédures plus ou moins formalisées. Le questionnaire adressé par la mission aux départements (avec un taux de réponses de 40%) ainsi que les déplacements effectués par la mission dans des départements ont permis de recueillir des exemples de procédures à l'attention des professionnels des EAJE.

a) La PMI comme acteur essentiel du recueil et du traitement

On peut ainsi citer **la Collectivité Européenne d'Alsace** qui a élaboré un process particulièrement abouti par lequel l'alerte est réceptionnée par la direction de la PMI³⁰ par mail téléphone et transmise au référent territorial du secteur, à un instructeur administratif ainsi qu'au responsable de l'unité territoriale. La coordination de ces trois agents a pour objectif d'engager la traçabilité de l'alerte notamment dans un tableau Excel, et d'engager le traitement de la situation (visite, mise en place de suivi renforcé, bilan). Les actions à mener sont décrites précisément, qu'il s'agisse des modalités de suivi, de rédaction et de diffusion du rapport d'évaluation, de la formalisation des entretiens avec le gestionnaire de l'EAJE etc... Dans ce type d'organisation, chacun connaît donc le périmètre et les objectifs de ses interventions, la temporalité dans laquelle s'inscrit leur séquençage et leur traçabilité.

D'autres départements ont décrit leur process sans que nous puissions disposer des documents afférents mais les exemples suivants sont assez représentatifs de plusieurs protocoles en la matière.

Ainsi dans le **Lot-et-Garonne** les signalements de maltraitance se font par appels téléphoniques à la PMI, courriers ou mails à la boîte aux lettres mails spécifique « sante.pmi@lotetgaronne.fr ». Un pôle EAJE, composé d'une responsable administrative, d'une infirmière-puéricultrice, d'une infirmière-éducatrice de jeunes enfants et d'un agent administratif, assure le suivi de toutes les structures, en lien avec les médecins du territoire. Des visites sont programmées annuellement ou au plus tard tous les 18 mois dans chaque EAJE du département et, des visites inopinées sont également prévues. Toute plainte est prise en considération, et implique une ou plusieurs visites inopinées. Toute modification ou écrit de plainte entraîne une visite et un rapport écrit.

³⁰ DSPPMI

De même dans le **Maine-et-Loire**, une unité « modes d'accueil », située au service central de PMI, gère l'ensemble des alertes du Département pour les EAJE. Cette unité est composée de deux professionnelles : un médecin de PMI à 0,3 ETP et une attachée à 0,70%. Ce département dispose d'une boîte @institutionnelle « modes d'accueil » où sont reçues les plaintes des parents et des professionnels qui peuvent aussi solliciter les services du département par téléphone au service « modes d'accueil » ou par les MDS, qui relayent les interpellations. Les plaignants peuvent, s'ils le souhaitent, rester anonymes ou pas ; ce choix est respecté lors des suites qui sont données. Il existe une priorisation des alertes, en faisant des visites inopinées de la structure avec le médecin de PMI du territoire quand cela est possible. Puis, un compte-rendu de la visite est réalisé et transmis au gestionnaire. Il peut comporter des injonctions avec des délais ou être sans injonction. Une convocation du gestionnaire peut être organisée en central, pour notifier un rappel aux obligations. Si le risque de danger est immédiat ou important concernant la sécurité des enfants accueillis, il peut y avoir une interpellation des services de la Préfecture, et une suite conjointe sera élaborée pouvant aboutir à une suspension de fonctionnement ou la fermeture de la structure.

En Ile-et-Vilaine, en cas d'alerte ou d'information préoccupante dans une structure, le service de la PMI procède à une évaluation des conditions d'accueil en s'appuyant sur des visites inopinées ou programmées, des entretiens avec le signalant, le gestionnaire et l'équipe professionnelle. Le contrôle porte sur les éléments de l'information et plus globalement sur : l'accompagnement des enfants tout au long de la journée au regard de la charte nationale d'accueil du jeune enfant : accueil du matin, repas, sieste, activités, ouverture vers l'extérieur, transmissions...l'aménagement des locaux, la prise en compte des questions de santé environnementale, le travail en équipe : taux d'encadrement et qualification des professionnelles, réunions, analyse de pratique, formations, appropriation des protocoles. Les éléments recueillis, les recommandations, et si nécessaire les injonctions à l'encontre de l'établissement sont consignés dans un rapport visé par le médecin départemental de PMI. Lorsque le contrôle donne lieu à des injonctions, une 2ème visite permet de vérifier leur mise en œuvre.

Cette procédure est décrite dans un logigramme élaboré par le Département.

La CRIP comme lieu de centralisation du recueil

En Mayenne, les Informations Préoccupantes sont centralisées et évaluées par la CRIP qu'elles transitent ou non en amont par le 119. L'ensemble des IP fait l'objet d'une commission de concertation en présence des évaluateurs, chefs de services, adjoints, responsables territoriaux afin de lui donner une orientation et une qualification. Dès lors qu'une IP concerne une assistante maternelle, une assistante familiale, un EAJE en tant que structure ou un professionnel exerçant au sein de l'une d'elles, le service de la PMI en est systématiquement destinataire afin d'instruire parallèlement une enquête administrative, des entretiens préalables à l'application

éventuelle d'une procédure disciplinaire interne s'il s'agit d'assistants maternels à domicile ou en MAM.

En cas d'IP concernant un EAJE, une évaluation est menée par des évaluateurs PMI (éducateurs de jeunes enfants ou éducateurs spécialisés) en binôme avec la responsable territoriale de secteur dont dépend la structure.

Concernant le Département de **l'Eure** les signalements et le suivi des remontées sont différenciés selon le mode d'accueil mais la CRIP est particulièrement ciblée pour les alertes concernant les modes d'accueil individuel (cf. : supra)

Les conduites à tenir dans le cadre de l'accueil individuel :

a) S'agissant des alertes relatives aux assistantes maternelles

Dans le Département de **l'Eure**, concernant l'accueil chez les assistantes maternelles, la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) peut être saisie en direct par les parents des enfants accueillis. La spécificité de sa PMI réside dans l'existence d'une équipe d'infirmières de PMI entièrement dédiée à l'accompagnement des professionnelles de l'accueil individuel. Les infirmières puéricultrices de l'unité mode d'accueil sont référentes des assistantes maternelles de leur secteur et peuvent être interpellées par les parents en cas de suspicion de maltraitance chez l'assistante maternelle ; il faut toutefois renforcer la communication grand public sur le rôle de la PMI dans l'aide au repérage et au signalement.

Une fois l'infirmière informée, elle évalue les éléments remontés au domicile de la professionnelle et fait une information à la CRIP si les faits de maltraitance sont caractérisés.

Dans le Département de **l'Ille-et-Vilaine**, s'agissant des assistants maternels, l'organisation déconcentrée permet également d'agir en prévention.

Les « missions agrément » sur les territoires leur apportent un soutien tout au long de leur exercice professionnel. Elles leur délivrent toutes les informations et recommandations nécessaires pour assurer l'accueil des enfants dans de bonnes conditions. Un certain nombre de documents ont été spécifiquement élaborés à l'attention des assistants maternels. En 2023, deux nouveaux documents ont été édités : un guide pour prévenir les accidents domestiques au domicile des assistants maternels et un registre pour le suivi de la santé des enfants accueillis.

Un site est également dédié aux assistants maternels (« assistantsmaternels.35»), pour un accès à toutes les informations sur l'agrément, le métier ainsi qu'aux messages de prévention.

Lorsque les assistants maternels ont besoin d'être accompagnés pour mieux répondre aux besoins des jeunes enfants, ce sont les puéricultrices en CDAS qui interviennent. Il s'agit alors d'un accompagnement en situation d'accueil, d'une durée de 6 mois maximum, à partir d'objectifs partagés. Les signalants sont en général des particuliers

(voisinage, passants, anonymes...), parents-employeurs, collègues assistants maternels, Relais petite enfance, centres hospitalier, agents de la PMI. La saisine peut se faire directement auprès de la « mission agrément », par mail, téléphone, courrier. Chaque mission a une adresse électronique générique. Lorsqu'il s'agit d'une saisine par téléphone ou mail, un accusé réception est transmis et un évaluateur reprend contact avec le signalant. Le responsable de la mission décide du traitement de l'information. Celle-ci peut être classée sans suite, faire l'objet d'un examen par la commission d'agrément et/ou d'un contact avec le signalant, d'une suspension d'agrément. La commission peut décider la mise en place d'une visite de contrôle programmée ou inopinée. Le contrôle porte sur les éléments signalés, puis sur les conditions générales d'accueil. La visite fait l'objet d'un rapport de contrôle, puis d'un examen par la commission d'agrément. Au regard des éléments recueillis, le contrôle peut être classé sans suite, faire l'objet d'un courrier sécurité avec également des recommandations et un rappel aux obligations professionnelles, donner lieu à une contre-visite ; lorsque les pratiques professionnelles constatées comportent des risques pour la sécurité et la santé des enfants accueillis, ou lorsqu'il s'agit de dysfonctionnements récurrents ayant déjà donné lieu à un avertissement, l'agrément peut être remis en cause. Chaque mission agrément gère un tableau de suivi des contrôles. L'organisation mise en place sur le département permet une fluidité dans les échanges, y compris avec les relais petite enfance, partenaires de proximité pour les assistants maternels et interlocuteurs des parents.

b) Les conduites à tenir dans le cas des MAM ³¹

Le Département de **l'Ariège** a pu évoquer sa préoccupation sur le sujet et insiste sur la nécessité de réglementer les contrôles au sein des Maisons d'Assistantes Maternelles qui, pour l'instant, n'entrent pas dans le champ d'application de la loi. Leur développement massif n'empêche pas que fréquemment les professionnels ne savent pas comment agir face aux difficultés (mésentente, absence, départ). Le département explique qu'il est compliqué de pouvoir s'appuyer sur une équipe dirigeante pour résoudre des problèmes RH, organisationnels et/ou financiers qui peuvent avoir un impact sur le bien-être des enfants accueillis notamment parce que cela crée du stress et de l'insécurité pour les assistantes familiales. Selon ce département, cela nécessite un accompagnement beaucoup plus soutenu de la PMI qui nous préoccupe au vu de notre difficulté à recruter des médecins. En 2024, il travaille en coordination avec la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP) et la CAF toujours sous l'égide du CDSF à l'élaboration d'un processus de signalements, de contrôles conjoints et des outils, sur l'exemple des inspections ESMS.

³¹ Maison d'accueil maternel

[4.1.4. La protection de l'enfance et la loi 2007-293 du 5 mars 2007³², fondatrice du circuit actuel de l'information préoccupante](#)

La prévention du danger et la protection des enfants victimes de maltraitance intrafamiliale est historiquement le champ le plus abouti tant dans ses dimensions juridiques et organisationnelles, qu'au titre des outils issus de la recherche et permettant au public et aux professionnels concernés de se mobiliser sur ce sujet.

- a) Au sein du Conseil départemental, la cellule de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes est une pierre angulaire de l'entrée dans le dispositif de protection de l'enfance.

L'entrée dans le dispositif de protection de l'enfance s'appuie depuis 2007 sur les cellules de recueil et d'évaluation des informations préoccupantes (CRIP) conformément à l'article L 226-3 du CASF. Le Département est positionné comme chef de file de la protection de l'enfance et, à ce titre, il incombe au président du Conseil départemental d'organiser cette cellule, de l'articuler avec les partenaires locaux, d'assurer le circuit des informations préoccupantes afin de garantir la prévention des dangers et la protection des enfants après évaluation de leurs situations.

Comme l'indique l'ONPE dans son 4^e rapport au gouvernement et au parlement de 2008³³ : « Elle a pour objectifs :

- de clarifier l'entrée dans le dispositif de protection, d'éviter l'engorgement des parquets et la judiciarisation d'une situation si la réponse de protection sociale paraît suffisante et efficace,
- de favoriser la réflexion partagée et une culture commune, d'améliorer l'approche plurielle des situations, de limiter les informations préoccupantes tardives ou celles de précaution,
- de regrouper et de suivre le traitement des informations préoccupantes. La cellule est donc garante d'une admission bien organisée allant, éventuellement, jusqu'à la transmission au parquet. Elle est informée et vérifie la mise en œuvre du traitement de l'information préoccupante ; la construction ultérieure d'un parcours de prise en charge cohérent pour l'enfant ne relève pas systématiquement de sa responsabilité. »

Si le principe de libre administration des collectivités territoriales a laissé aux départements la liberté d'organisation de leur service de l'aide sociale à l'enfance (territorialisation, centralisation, mixte), le principe décrit dans la loi est bien de faire de

³² <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000823100>

³³ https://www.onpe.gouv.fr/system/files/publication/ra_oned_synthese_2008_5.pdf

la CRIP : le lieu unique d'entrée des informations préoccupantes afin de faciliter le pilotage de cette activité nécessitant réactivité, coordination des actions, et schéma décisionnel clair pour les parties prenantes.

Par ailleurs, la centralisation du recueil des informations préoccupantes au sein de la CRIP doit s'inscrire dans un cadre pluri institutionnel (représentant de l'Etat, autorité judiciaire, partenaires institutionnels) et protocolisé. Comme l'indique la loi : « *Les services publics, ainsi que les établissements publics et privés susceptibles de connaître des situations de mineurs en danger ou qui risquent de l'être, participent au dispositif départemental. Le Président du Conseil Départemental peut requérir la collaboration d'associations concourant à la protection de l'enfance* ».

b) L'information préoccupante : un processus au service de l'enfant en danger

La volonté du législateur a donc été d'organiser un repérage efficace des situations de danger des enfants. C'est pourquoi, l'IP a été définie de la façon la plus large possible afin de favoriser l'expression des personnes confrontées à une situation de danger pour un enfant voire de risque afin de permettre à la CRIP de recueillir de manière exhaustive toute information générant une inquiétude pour un enfant chez l'émetteur de l'information ; d'effectuer ensuite un travail de pré analyse de la situation ; puis d'engager un travail d'évaluation proprement dit de la situation de danger (démarche elle-même encadrée par un socle légal et réglementaire dense)³⁴ dont un référentiel national élaboré par la Haute Autorité de Santé depuis la loi du 7 février 2022³⁵.

L'article R. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles³⁶ définit l'IP comme : « L'information préoccupante est une information transmise à la cellule départementale mentionnée au deuxième alinéa de l'article L. 226-3 du CASF pour alerter le président du conseil départemental sur la situation d'un mineur, bénéficiant ou non d'un accompagnement, pouvant laisser craindre que sa santé, sa sécurité ou sa moralité sont en danger ou en risque de l'être ou que les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises ou en risque de l'être.

La finalité de cette transmission est d'évaluer la situation d'un mineur et de déterminer les actions de protection et d'aide dont ce mineur et sa famille peuvent bénéficier. »

³⁴ Article L226-2 et suivants CASF

³⁵https://www.has-sante.fr/jcms/p_3120418/fr/evaluation-globale-de-la-situation-des-enfants-en-danger-ou-risque-de-danger-cadre-national-de-reference

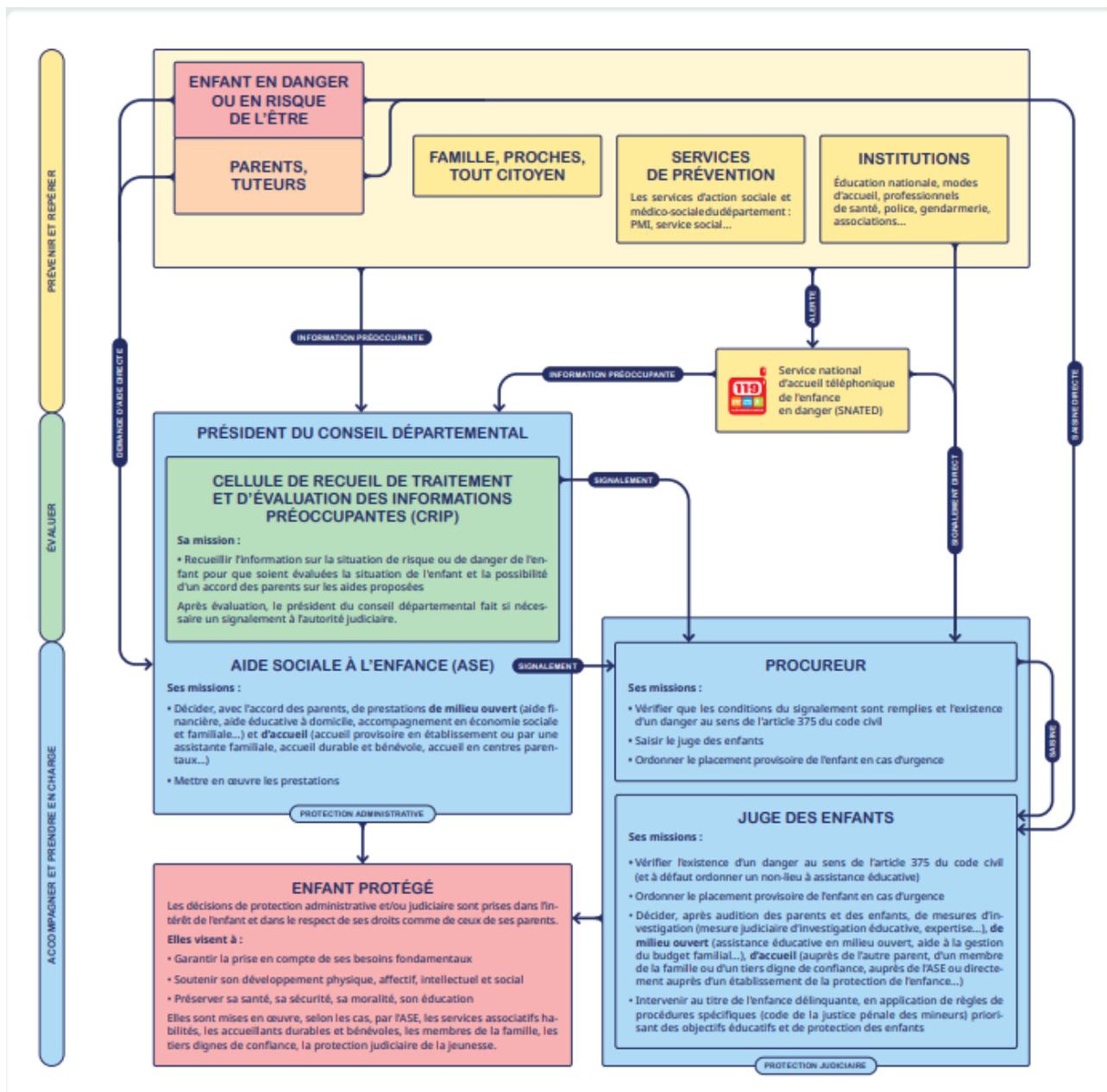
³⁶ Décret. n^o 2013-994 du 7 nov. 2013, art. 1^{er}

On distingue donc un processus phasé, un circuit où l'alerte est définie avec un périmètre large pour faciliter l'exhaustivité du recueil des situations et donner ainsi une place large à la prévention des situations, une plateforme téléphonique 24/24 qui apparaît comme un filet de sécurité national en collaboration étroite avec l'échelon départemental, un lieu de recueil local identifié et centralisant toutes les alertes au sein de la CRIP, un traitement de l'alerte basé sur une évaluation de la situation de danger qui s'inscrit dans un processus décisionnel pouvant conduire à la saisine de l'autorité judiciaire.

Sur le plan de la traçabilité des informations préoccupantes, les départements se sont dotés par ailleurs de logiciels informatiques permettant :

- d'enregistrer les IP et d'actualiser le processus (ajouts d'éléments complémentaires, décisions judiciaires ou actes administratifs émaillant le processus) ;
- d'émettre des courriers types tant à l'attention des émetteurs de l'IP pour assurer un accusé de réception, qu'envers les services chargés de l'évaluation ou le cas échéant l'autorité judiciaire dans le cadre des signalements ;
- de garantir un suivi statistique interne et auprès de la DREES et les retours des suites données au 119.

c) Descriptif synthétique du circuit des informations préoccupantes pour la protection de l'enfance³⁷



Cette affiche élaborée par les équipes de France Enfance Protégée³⁸ sous le pilotage de l'ONPE, synthétise les contours principaux de l'organisation du circuit des informations préoccupantes pour la protection de l'enfance³⁹.

³⁷ Source : France Enfance Protégée

³⁸ <https://www.france-enfance-protgee.fr/>

³⁹ <https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/affiche-dispositifpourdg.pdf>

Le circuit de l'information préoccupante s'exerce sous la responsabilité du Président du Conseil départemental. Les suites de l'évaluation menée par les services du Département, peuvent ensuite conduire à un traitement soit judiciaire (juge des enfants ou parquet), soit administratif (Président du Conseil départemental) de la situation.

Le schéma propre aux alertes, informations préoccupantes, est particulièrement intéressant au titre de la fluidité des échanges et l'articulation entre le recueil au niveau national et départemental qui assure une certaine réactivité, et ensuite la centralisation du traitement et du suivi au niveau du département.

d) Focus sur la plateforme nationale dédiée pour favoriser l'expression et le repérage : le 119

Nous avons souhaité nous attarder sur le dispositif qui vise à favoriser l'émergence de la parole et le repérage de situations utiles au circuit de la petite enfance. Ces missions sont assurées par France Enfance Protégée, au sein du SNATED⁴⁰ plus connu sous son numéro, le 119.

En effet, lors des diverses auditions que la mission a menées, les questions de l'accessibilité hors des heures de travail, de la confidentialité des informations émanant de professionnels de l'accueil du jeune enfant mais aussi des parents, et enfin des suites données sont souvent revenues dans les échanges en termes d'attente pour promouvoir l'expression des alertes.

Le dispositif de protection de l'enfance a, dès 1989⁴¹, répondu à cette exigence pour les enfants victimes de maltraitances intrafamiliales à travers notamment la possibilité d'appeler le numéro national sans donner son identité et auprès d'écouterants professionnels soumis au secret professionnel du fait de la loi (article 226-13 du code pénal).

Le fonctionnement du SNATED- 119

Ses missions sont définies à l'article L 226- 6 et suivants du CASF⁴².

Avec un premier appel reçu en 1990, le SNATED⁴³ a pour vocation première d'être une plateforme téléphonique d'accueil de situations d'enfants en danger ou en risque

⁴⁰ Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger

⁴¹ Loi n° 89-899 du 18 décembre 1989 relative à la protection et à la promotion de la santé de la famille et de l'enfance et adaptant la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétences en matière d'aide sociale et de santé.

⁴² https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045137278

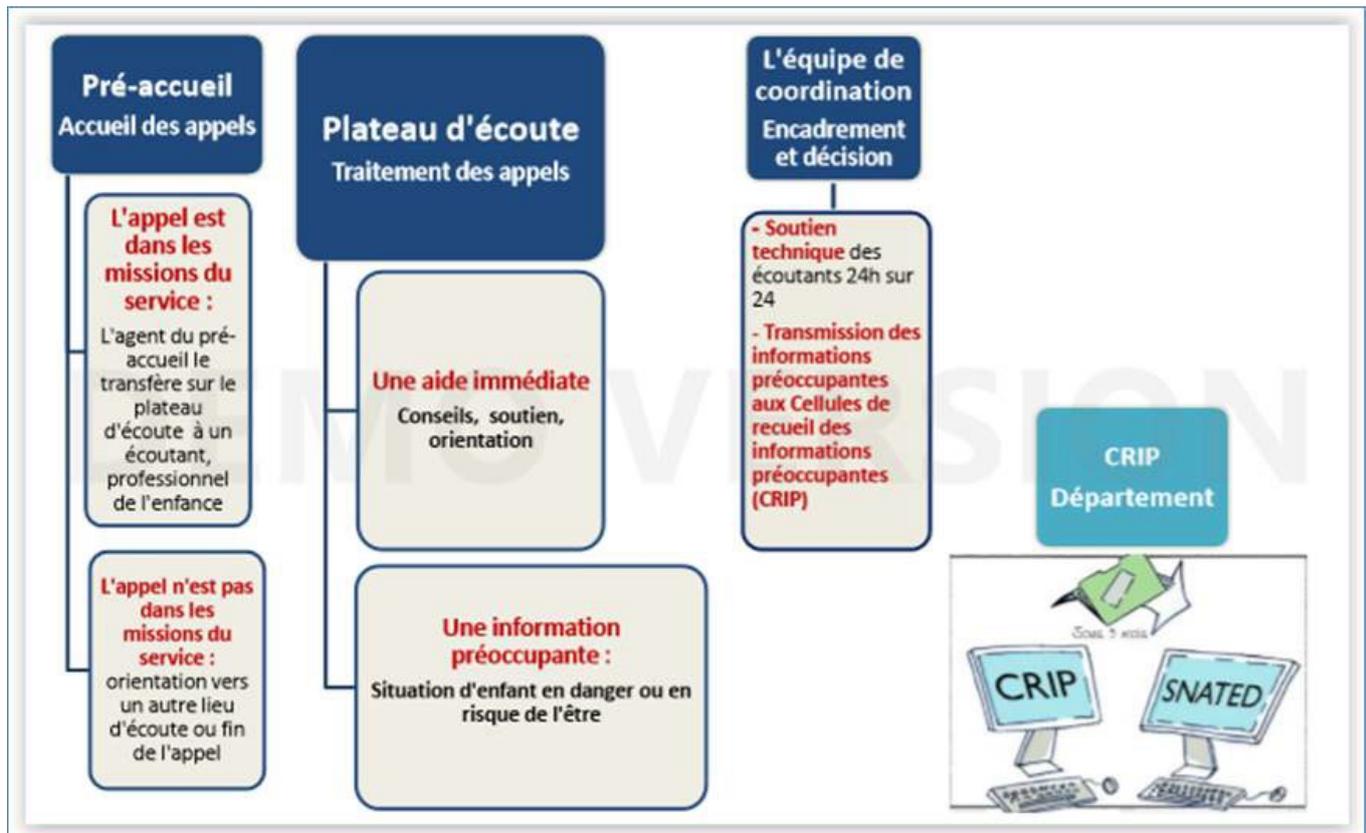
⁴³ <https://www.allo119.gouv.fr/>

de l'être agissant 24/24. Il assure, par une équipe d'une quarantaine d'écouter professionnels, la réception d'appels selon les règles de confidentialité, gratuité et d'accessibilité (partenariat avec le 114, un service d'interprétariat) et dans le respect des valeurs du service public. La diversification de ses canaux d'accès permet également des échanges par tchat avec les mineurs de moins de 21 ans ou via un formulaire d'aide en ligne accessible à tous. Quelle que soit la formation initiale de l'écouter (psychologue, juriste, travailleur social...), et grâce à une formation interne avant et pendant la prise de poste, ces professionnels assurent la prise en charge des appels qui leur sont adressés après un décroché effectué par un service de pré-accueil. Chaque appel donne lieu à une fiche formalisant les éléments de la situation et débouchant soit sur une aide immédiate, soit sur une information préoccupante (IP) lorsque les éléments de danger sont évalués par l'écouter comme constitutifs de l'appel. Les fiches d'appels d'IP sont transmises ensuite à un cadre de coordination qui va décider de l'adresser à la CRIP du domicile de l'enfant pour traitement. Cette transmission s'effectue sur la base d'un système d'information exclusif entre le Snated et les CRIP appelé LISA (cf. : infra dans le chapitre sur les systèmes d'information). Les départements doivent sous trois mois donner au 119 les suites réservées à la transmission de la fiche d'appel.

L'ensemble de l'activité du 119 fait l'objet annuellement d'une étude statistique (cf. infra) qui détaille le nombre de situations traitées, le nombre d'enfants concernés, la qualité des appelants, les motifs de danger etc...⁴⁴

⁴⁴ https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/2306_etude_statistique_2022-def.pdf

Le traitement d'un appel au 119 peut se résumer comme suit :



Les rapports du 119 avec les professionnels.

- Les motifs des appels de professionnels au 119

De nombreux professionnels utilisent le 119 comme un intervenant neutre (hors enjeux hiérarchiques) qui assure une totale confidentialité dans des moments où le doute, le questionnement, la sidération sont souvent de mise. Ainsi, en échangeant avec un spécialiste de la protection de l'enfance, le professionnel de l'animation, du médical, des sports, de la petite enfance etc... va pouvoir rapporter la parole de l'enfant, les constats effectués et permettre à l'écouter d'évaluer la situation et de le conseiller sur les suites à donner.

Les questions portent sur des thèmes tels que la pertinence à signaler ou non les faits, les paroles constitutives d'une situation de violence envers un enfant, les procédures à suivre, les conduites à adopter envers les enfants victimes, envers les parents, la hiérarchie, le fait de savoir si un éloignement du lieu de survenue des violences est nécessaire, l'information à faire aux autres familles ou professionnels du lieu etc...

- Les chiffres de l'activité des appels de professionnels au 119 et plus particulièrement des professionnels de la petite enfance

Chaque année le SNATED réalise en lien avec l'ONPE⁴⁵ une étude statistique sur son activité à la fois quantitative et qualitative.⁴⁶ Les chiffres 2023 ne sont pas encore parus mais nous disposons néanmoins des données suivantes : concernant le nombre de situations émanant de professionnels toute origine institutionnelle confondue, celui-ci s'élève en 2023 à 2 433. A titre de précision, ces situations émanent à la fois des appels téléphoniques et des formulaires traités par les équipes du 119. On estime à 815 les auteurs professionnels en 2023. Parmi eux, 152 travaillent dans l'accueil de la petite enfance avec des typologies variées dans les alertes.⁴⁷

Par ailleurs, dans le cadre du plan de lutte contre les violences faites aux enfants 2023-2027⁴⁸, l'action 18 vise à renforcer la prise en charge des appels et sollicitation des professionnels. Cette action, a donc été inscrite dans le projet stratégique 2024 de France Enfance Protégée, et fait l'objet d'une mise en place par le SNATED. La Mission s'est évidemment intéressée à cette extension de mission.

⁴⁵ Observatoire national de la protection de l'enfance

⁴⁶https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/2306_etude_statistique_2022-def.pdf

⁴⁷ En annexe, analyse de fiches sur l'année 2022 concernant des situations rapportées à l'accueil du jeune enfant.

⁴⁸ <https://solidarites.gouv.fr/plan-de-lutte-contre-les-violences-faites-aux-enfants-2023-2027>

Les associations et syndicats auditionnés expriment le souhait de voir le 119 plus mis en avant dans le futur dispositif dédié aux alertes dans la petite enfance.

La réforme NORMA de 2021 dispose déjà que l'affichage des coordonnées du 119 est obligatoire dans les lieux d'accueil du jeune enfant. Cependant, si dans plusieurs protocoles internes aux gestionnaires d'EAJE nous avons constaté sa mention⁴⁹, son affichage dans les lieux que la mission a visité était hétérogène et majoritairement insuffisant qu'ils s'agissent des locaux accessibles au public ou à ceux du personnel...

[4.1.5. La stratégie de lutte contre les maltraitances des adultes vulnérables présentée le 25 mars 2024 et la loi 2024-317 du bien vieillir et de l'autonomie](#)

La loi du 8 avril 2024 et la stratégie 2024-2027 présentée le 25 mars 2024 organise les contours de la prise en compte de la maltraitance des personnes vulnérables à travers l'organisation d'un circuit particulièrement détaillé dans l'article 13 de la loi.

- a) La stratégie telle que présentée dans le dossier de presse⁵⁰ vise à protéger les adultes vulnérables avec diverses mesures dont l'axe 2 qui consiste plus spécifiquement à « se doter de meilleurs outils pour recueillir, suivre et répondre aux situations de maltraitances dans les territoires ». Il s'agit ainsi d'instaurer dans chaque territoire une instance en charge du recueil, du traitement et de l'évaluation des alertes. Comprise comme un guichet unique pour les usagers, l'activité de cette instance sera par ailleurs présentée au sein de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie chaque année.

Parmi les dispositifs opérationnels, la mise en place d'une cellule centralisée pour traiter les signalements placés auprès de l'ARS est à souligner ; celle-ci sera chargée du recueil des signalements, de la transmission sans délai aux autorités compétentes (directeur général de l'ARS, représentant de l'État dans le département, Président du Conseil départemental). L'information aux personnes ayant fait le signalement est également prévue, comme la centralisation des signalements au moyen d'un système d'information unique mis en œuvre par l'Etat.

Enfin, il est prévu à horizon 2025 la création d'une plateforme téléphonique multicanale avec un numéro national unique pour les adultes vulnérables. Cette plateforme sera dédiée aux signalements des maltraitances, reliée à la cellule de recueil et de traitement des signalements pour permettre les alertes sous une forme anonyme. Le 119 demeurera le numéro unique dédié aux maltraitances envers les enfants.

⁴⁹ Par exemple le protocole conjoint de la FFEC et de l'ANPDE

⁵⁰ <https://solidarites.gouv.fr/lancement-de-la-nouvelle-strategie-nationale-de-lutte-contre-les-maltraitances>

- b) La loi du 8 avril 2024⁵¹ affine les contours de la stratégie et prévoit dans son article 13, la création d'une cellule maltraitance placée au sein de l'ARS qui recueillera via un portail, les situations mais recevra également les fiches des appels reçus par la plateforme téléphonique du 3977. Les cas de maltraitance à domicile ayant pour mis en cause un service de soins infirmiers à domicile seront également orientés vers l'ARS. La cellule orientera le traitement des situations soit auprès des Conseils départementaux, soit auprès des ARS selon l'autorité de financement de l'établissement dans lequel la personne vulnérable est accueillie ou accompagnée.

Il est ainsi précisé que « *Ladite cellule transmet les signalements sans délai, pour leur évaluation et leur traitement :*

1. *Au directeur de l'agence régionale de santé lorsque le signalement implique un professionnel, un établissement ou un service intervenant au titre d'une activité financée au moins partiellement par l'assurance maladie ;*
2. *Au représentant de l'Etat dans le département lorsque le signalement implique un professionnel, un établissement ou un service intervenant au titre d'une activité autorisée ou agréée par l'Etat non financée par l'assurance maladie ;*
3. *Au président du Conseil départemental lorsque le signalement implique un professionnel, un établissement ou un service intervenant au titre d'une activité financée exclusivement par le Conseil départemental ou toute autre personne ne relevant ni du 1o ni du 2o du présent article.*

Les autorités mentionnées aux 1 à 3 s'apportent mutuellement concours dans le cadre de protocoles. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'évaluation et au traitement du signalement. Après évaluation, les situations individuelles font, le cas échéant, l'objet d'un signalement à l'autorité judiciaire »

Ce circuit est inspiré de celui de la protection de l'enfance pour le recueil : centralisation du recueil, concours d'une plateforme téléphonique avec un numéro simplifié). S'agissant de l'articulation avec les partenaires, des protocoles sont organisés. Le partage d'informations est également encadré à ce qui est nécessaire pour faciliter l'émission des alertes et traiter la situation ; enfin la possibilité de saisir l'autorité judiciaire après évaluation sont autant de points communs entre les deux circuits.

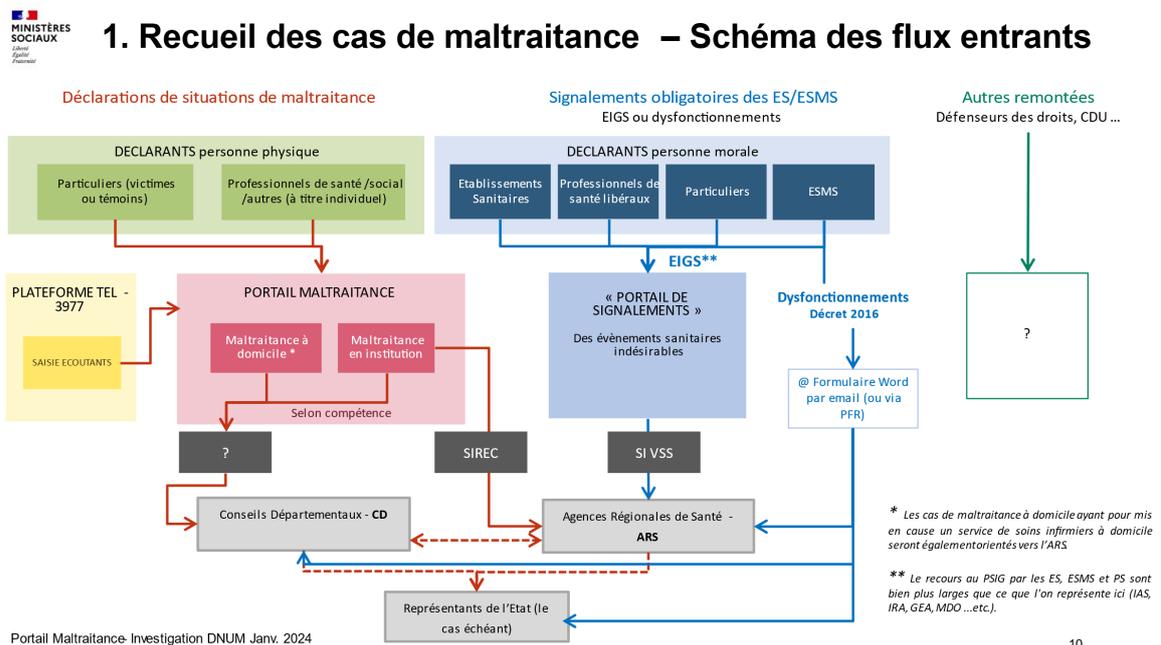
⁵¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049385823>

La différence tient à l'autorité en charge du traitement et donc de l'évaluation qui est déterminée au regard de celle qui assure le financement de l'ESMS en question (Conseil départemental ou ARS) pour les événements indésirables sanitaires.

En protection de l'enfance, c'est le président du Département qui assure l'entière responsabilité du circuit (recueil et traitement) des informations préoccupantes (évaluation, décisions à la suite d'évaluation, saisine ou non de l'autorité judiciaire, mise en œuvre des décisions).

Par ailleurs, l'article 13 évoque explicitement la mise en place d'un Système Informatique pour assurer le suivi des données d'activités relatives aux maltraitances subies par les majeurs. Ainsi « *Les signalements et les transmissions d'informations mentionnés au présent article, à l'exception des signalements adressés à l'autorité judiciaire, sont centralisés par l'intermédiaire d'un système d'information mis en œuvre par l'Etat. Ce système d'information facilite le suivi, l'évaluation et le traitement des signalements de maltraitance et permet l'exploitation statistique de ces informations. Un décret pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés détermine les conditions de mise en œuvre de ce système d'information.* »

c) Schéma provisoire synthétique du circuit pour les personnes vulnérables adultes



Ce schéma provisoire s'organise selon que l'information émane des personnes physiques ou de personnes morales ; il vise à faire converger les appels de la plateforme 3977, les alertes des déclarants personnes physiques (professionnels comme grand public) vers le portail maltraitance. En parallèle du portail maltraitance, pré-existe celui de signalements des événements indésirables dédié aux personnes

morales (le dépôt par un particulier est possible quand il s'agit de problèmes sanitaires) pour les personnes adultes accueillies ou suivies en ESMS.

Les travaux sont en cours pour analyser les compatibilités des SI et leur convergence éventuelle. De même, un enjeu réside dans le fait que les agents chargés de traiter les alertes reçues dans le portail maltraitance pourront s'appuyer prochainement sur les travaux engagés par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour qualifier les situations (ce qui peut être qualifié de violences sexuelles du côté de la victime, peut être considéré comme un défaut de surveillance du point de vue de l'ESMS). Ces différents sujets recouvrent ceux de la mission des alertes dans la petite enfance. Ils mériteraient des investigations supplémentaires tant sur la qualification des alertes que sur les questions de SI unique⁵².

Pour rappel : sur les 3 dernières années, environ 2 500 signaux de maltraitance sont identifiés dans le Système d'Informations Veille et Sécurité Sanitaire (SIVSS), le portail des signalements des événements indésirables, (venant de particuliers comme d'établissements ou de professionnels de santé), après qualification par les agents ARS.

90 % des 2 500 signaux sur les 3 dernières années ont été déclarés par e-mail.

Sur le « Portail des signalements des événements sanitaires indésirables », le dépôt par un particulier est possible (pour trois catégories : produit à usage médical, autre produit, ou acte médical ou examen). Parmi les signaux déclarés via le formulaire « Autre soin ou examen », seuls 90 signaux remontés en 3 ans par les particuliers ont été catégorisés de « maltraitance » après analyse par l'ARS.

4.1.6. Le circuit de prise en charge des maltraitances dans le sport

a) Le contexte

Le ministère des Sports a élaboré un dispositif pluriel mais qui vise plus spécifiquement un certain type de violences : les violences sexuelles et sexistes, bien que l'audition de la direction du **ministère des Sports** et le bilan d'activité de la cellule dédiée montrent un élargissement des sollicitations aux violences physiques, psychologiques, harcèlement etc... Le secteur du sport est très concerné par la question de la prise en compte des violences à plusieurs titres. Le club sportif peut être un lieu de **réalisation** de la violence (lorsque la violence émane d'un membre du club, en particulier l'entraîneur), **d'observation** de la violence (des violences subies par un mineur dans son milieu familial) mais aussi un lieu de **révélation** de la violence (confidences de

⁵² voir infra

l'enfant victime). Les professionnels peuvent donc « *être en première ligne devant les dangers auxquels un mineur est exposé* »⁵³.

À ce titre, **le ministère des Sports** a été confronté à plusieurs révélations de sportifs et surtout de sportives de haut niveau dans les années 2020, victimes d'agressions sexuelles dans l'exercice de leurs activités alors qu'elles étaient mineures, dont les auteurs étaient soit d'autres sportifs de leur club ou de leur équipe, soit des entraîneurs, dirigeants⁵⁴.

Ces révélations ont pu montrer le caractère diffus et ancien de comportements individuels s'inscrivant dans un contexte institutionnel propice à l'émergence de violences, en particulier sexuelles et sexistes.

En effet, le rapport au corps, dont il est recherché d'atteindre les limites pour accéder à la performance, les rapports asymétriques entre entraîneur et sportif(ve)s, le souci de la réputation de l'équipe du club qui entretient le silence, le fait que les enfants soient éloignés de la protection de leurs parents lors des compétitions ou des cursus de sport-études, etc... sont autant de facteurs propres au milieu du sport qui positionnent les enfants dans une situation forte de vulnérabilité⁵⁵.

Le ministère des Sports s'est donc emparé de cette problématique pour élaborer un dispositif, des partenariats, des outils (dont un vade-mecum destiné aux services déconcentrés et aux fédérations) constitutifs d'une parade complète à la prévention et au traitement des violences institutionnelles dans le sport⁵⁶.

b) La réaction : une organisation spécifique mise en place

Lorsqu'une alerte doit être émise pour des faits concernant le champ du sport, plusieurs circuits sont détaillés tels ceux visant la saisine de l'autorité judiciaire, la procédure disciplinaire propre aux fédérations, la procédure interne à l'établissement ou au club. Ces procédures sont conjointes mais répondent à des impératifs identiques d'information à la cellule « signal sports » du ministère des Sports et au parquet dès lors que l'alerte émane d'un responsable, d'un représentant d'un établissement ou d'un agent des services déconcentrés.

⁵³ Vademecum ministère des sports, infra

⁵⁴ Ex : Sarah Abitbol « Un si long silence » Plon 2020

⁵⁵ Le CNCDH dans un avis du 1^{er} février 2024 a ainsi écrit : « Le milieu sportif : un écosystème qui favorise les violences sexuelles et sexistes » <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049068544>

⁵⁶ <https://www.sports.gouv.fr/boite-outils-protger-les-pratiquants-55>

Notons que s'agissant plus spécifiquement de la procédure interne, une fois le recueil d'informations effectué au niveau de l'établissement et une « enquête interne » pilotée par son directeur, plusieurs cas sont identifiés selon le statut du mis en cause afin d'engager les sanctions idoines, protéger la victime et l'établissement concerné. La cellule « signal sports » est le pivot du dispositif ayant un rôle opérationnel de suivi de situations mais aussi assurant le suivi statistique de l'activité. Créé fin 2019, ce dispositif permet désormais au ministère des Sports de disposer de statistiques permettant de mesurer les évolutions et de caractériser les situations en fonction du type de la victime, du mis en cause, du lieu de survenance, des sanctions...⁵⁷. Fin 2023, ce sont près de 1 700 signalements et 400 mesures d'interdiction d'exercer qui ont été recensés : la cellule est sollicitée de manière exponentielle : + 70% de signalements en plus par rapport à la même période de l'année N-1. Les faits de violence sexuelle sont la majorité mais on observe une augmentation des signalements pour des maltraitances psychologiques (emprise...).

La cellule « signal sports » est composée de 3 agents au niveau national, auxquels s'ajoutent les services déconcentrés, car les enquêtes sont réalisées par les services départementaux qui ont été renforcés avec 56 postes créés sur les 2 dernières années, pour faire face à l'augmentation de l'activité puisque près de 50 % des signalements ont donné lieu à des mesures administratives.

La directrice du ministère des Sports a pu nous indiquer, avec l'expérience de ce dispositif, qu'il est nécessaire de multiplier les portes d'entrée (accès multicanal) afin d'avoir une approche tournée vers la victime qui a besoin de trouver une oreille attentive lorsqu'elle décide d'exprimer son vécu. La complémentarité du 119 avec les actions de sensibilisation des établissements et des fédérations concourt ainsi à organiser un circuit, certes perfectible mais offrant déjà des possibilités opérationnelles inexistantes, il y a encore quelques années.

⁵⁷ <https://www.sports.gouv.fr/presentation-du-bilan-d-activite-2023-en-matiere-de-lutte-contre-les-violences-sexuelles-et>

RIMINATOIRES → QUELLES PROCEDURES ?

Par qui ? Signalement
à la Fédération / aux Fédérations concernées
par toute personne
Contre qui ? Mise en cause licencié de la Fédération
des Fédérations concernées

Par qui ? Signalement
aux établissements publics
du ministère des Sports concernés par toute personne
Contre qui ? Sportifs, stagiaires
et agents de l'établissement

NES DES AUTRES ET PEUVENT ÊTRE MENÉES EN PARALLÈLE



Déclenchement d'une

procédure disciplinaire fédérale

Signaler l'enquête à la cellule SIGNAL-SPORTS + au parquet

EXEMPLE de la Fédération de Handball

ATTENTION : La procédure fédérale dépend du règlement de la fédération, de l'organisation territoriale et des échelons de compétence disciplinaire

si faits = propos* (SMS, réseaux sociaux...)
si faits = actes à caractère sexuel ou sexiste, bizutage

compétence = ligue régionale
compétence = FFHandball

Engagement de poursuites disciplinaires par décision du Président de la Ligue ou de la Fédération

Mesure conservatoire en cas de risque pour les licenciés :

Suspension de la licence

(décision : président de la commission disciplinaire)

Instruction

Audience au fond

(commission de 1^{re} instance)

Relaxe

Sanction

(appel éventuel)

* A l'exclusion des acteurs du secteur professionnel, des arbitres élites et des élus territoriaux et nationaux qui seront systématiquement traités au niveau national.

Informez Signal-Sports de toute issue de la procédure

Enjeux

- Protéger les pratiquants
- Garantir le bien-être dans la pratique du sport
- Protéger la fédération
- Empêcher toute mutation
- Développer une éthique de son sport.



Déclenchement d'une

procédure interne

(au sein de l'établissement)

Signaler l'enquête à la cellule SIGNAL-SPORTS + au parquet

Accueil de la parole et signalement

par toute personne identifiée (directeur d'établissement, entraîneur, référent éthique, psychologue, assistant d'éducation...).

Dans un 1^{er} temps

- Ouverture d'une enquête interne par le directeur de l'établissement
- signalement effectué au parquet et à la cellule signal-sports
- avis aux représentants légaux du mineur (victime / mis en cause) des faits et des procédures engagées par l'établissement.

Dans un 2^e temps, procédure selon le statut du mis en cause

→ Sportifs

- Saisir le Conseil de la vie du sportif et du stagiaire (CVSS)
- informer les représentants légaux de la procédure en cours si le sportif est mineur
- informer l'établissement scolaire ou universitaire de la procédure et de la mesure prise
- informer la Direction technique nationale (DTN) fédérale de la procédure et de la mesure prise.

→ Stagiaires en formation professionnelle

- Saisir le CVSS
- informer la structure en alternance de la procédure et de la mesure prise
- saisir la DRAJES car autorité académique de la formation.

→ Agents du CREPS

- | Agents titulaires | Agents non-titulaires |
|---|---|
| 1. SDJES : Contrôle d'honorabilité B2 + FIJAIS + carte professionnelle. | 1. SDJES : Contrôle d'honorabilité B2 + FIJAIS + carte professionnelle. |
| 2. Si en fédération : DTN. | 2. Ligue professionnelle fédération. |
| 3. Si CTR : DRAJES. | 3. Professionnel de soin : Ordre professionnel. |
| 4. Si hors corps : rectorat autorité RH. | |
| 5. Si agent fonction publique territoriale : Conseil régional. | |
| 6. Si professionnel de soin : Ordre professionnel. | |

Sanctions du 1^{er} groupe

pas de consultation préalable obligatoire du CVSS

Informez Signal-Sports de toute issue de la procédure

Autres sanctions du 2^e, 3^e et 4^e groupes

Enjeux

- Sanctionner le comportement du sportif du stagiaire/de l'encadrant
- Protéger les stagiaires et sportifs
- Eviter le décrochage sportif
- Protéger l'établissement
- Développer une continuité éducative avec l'établissement scolaire.

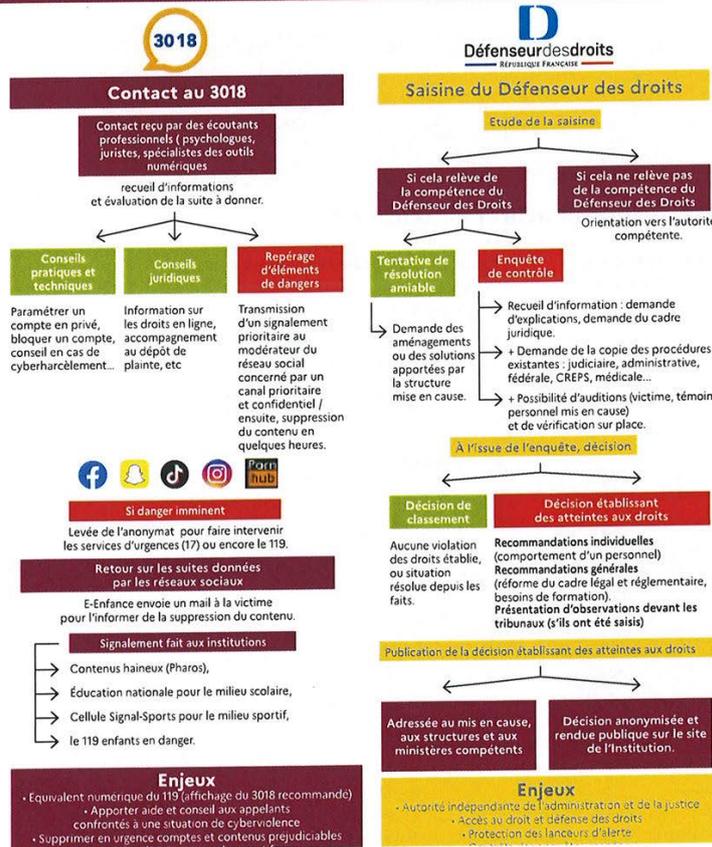
10 SEMAINES MAXIMUM DES CONNAISSANCE DES FAITS

RIMINATOIRES → QUELLES PROCEDURES ?

> **Par qui ?** Appel par tout usager (enfants, parents, encadrants sportifs...)
 > **Quand ?** Cyber-harcèlement, sexting, chantage, revenge porn, sextorsion, exposition à des contenus violents & pornographiques...
 > **Comment ?** Appel au 3018, site internet e-enfance.org : ou tchat, WhatsApp, Facebook, Messenger...
 Gratuit du lundi au samedi de 9h à 20h.

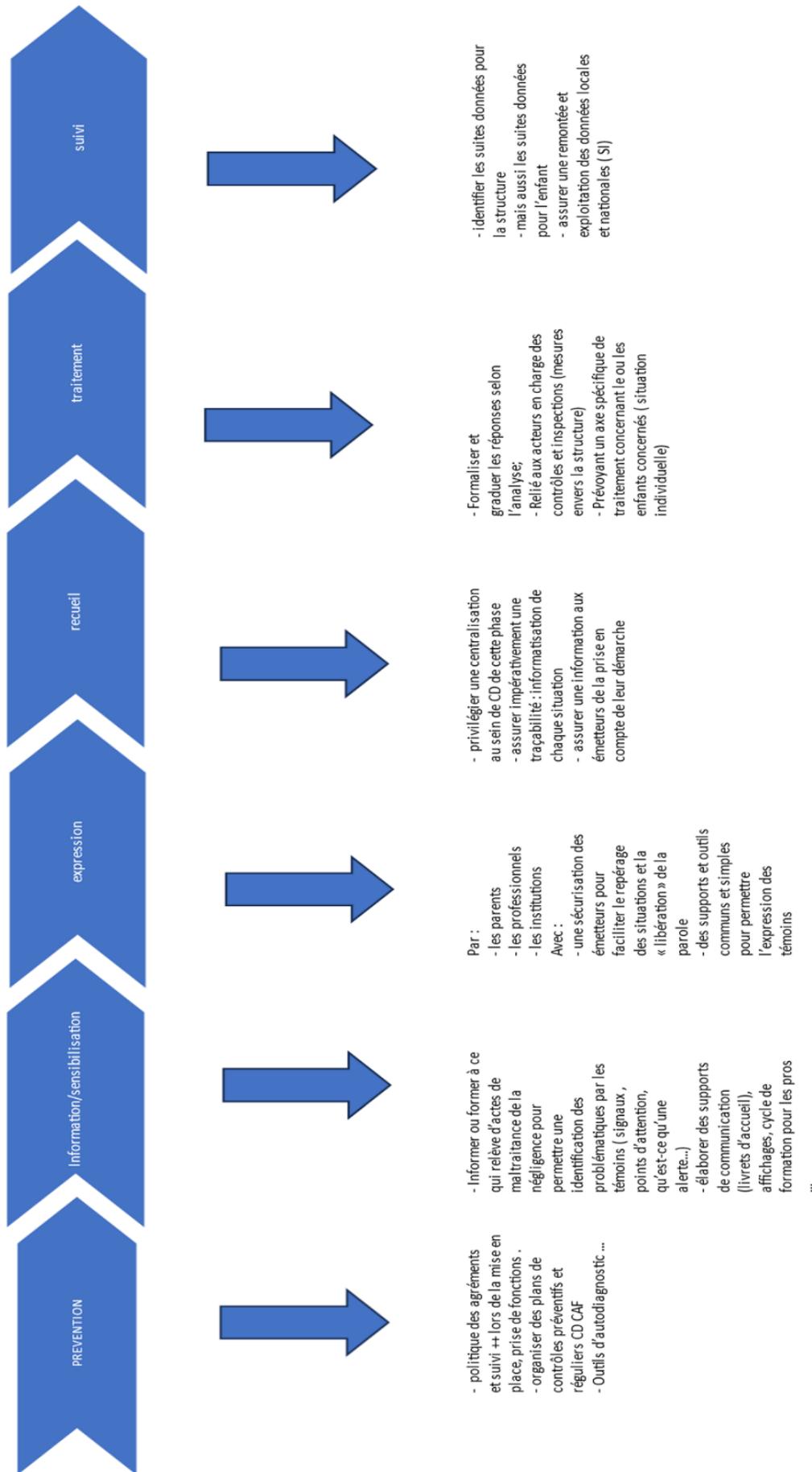
> **Par qui ?** Saisine par tout usager (enfant, majeur, salarié, fonctionnaire, associations...)
 > **Quand ?** En cas de violation d'un droit / Refus de plainte / lenteur et déroulement des enquêtes judiciaire, administrative, fédérale, en établissement...
 > **Comment ?** Saisine par courrier, par formulaire web, par la plate-forme Anti-Discri ou en rencontrant un délégué territorial.
<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/nous-contacter>

S DE VIOLENCES, CYBER-VIOLENCES ET VIOLENCES INSTITUTIONNELLES



VADE-MECUM | Pour mieux repérer et réagir face aux violences à caractère sexuel dans le champ du sport

Étapes clés du circuit :



Concernant plus spécifiquement les violences institutionnelles, c'est-à-dire dont l'auteur est un agent ou bénévole d'un établissement sportif envers un mineur, nous pouvons remarquer que **la porte d'entrée choisie est celle du 119**⁵⁸ s'agissant plus précisément du circuit à actionner pour les victimes, alors que pour les agents des ministères (donc les professionnels témoins) sont prévues des procédures spécifiques à travers la saisine de la cellule signal -sports⁵⁹. Pour autant, le 119 se révèle aussi être un lieu ressource vers lequel les professionnels, agents, bénévoles œuvrant dans le sport se tournent, compte tenu de son statut de service public accessible à tous⁶⁰. Une convention a donc été passée le 21 février 2020 entre la ministre des Sports, Roxana Maracineanu, le Secrétaire d'État à la protection de l'enfance, Adrien Taquet et le GIP Enfance en danger pour le compte du SNATED 119⁶¹.

Le 119 (et donc le rôle du SNATED) se comprend donc comme un complément utile ou une alternative aux procédures internes et administratives dédiées pour recueillir des « alertes » et échanger avec des professionnels de la protection de l'enfance pour faire le pas de côté nécessaire dans ce genre de situations complexes à traiter.

4.2. Les fondamentaux d'un circuit des alertes

4.2.1. Les étapes clés

En préalable, nous avons cherché à identifier les principales phases dans ce genre de process. Nous avons tenu compte des outils ou des expériences utiles recueillis pour renforcer l'organisation actuelle dans les territoires et contribuer à étayer la mise en place opérationnelle du futur circuit.

Ce circuit doit ainsi pouvoir s'organiser selon six étapes clés qui s'inscrivent dans une démarche globale de pilotage de la politique publique de la petite enfance autour de la prévention et de l'amélioration de l'accueil du jeune enfant.

⁵⁸ Le 119, dont la dénomination juridique est Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED)

⁵⁹ <https://www.sports.gouv.fr/cellule-signal-sports-63>

⁶⁰ Voir infra

⁶¹ Depuis le 1^{er} janvier 2023, le SNATED est géré par le GIP France Enfance Protégé et l'ensemble des conventions signées par le GIPED lui ont été transférées.

4.2.2. La prévention des maltraitances

Plus qu'une étape dans ce circuit, la prévention des maltraitances dans les lieux d'accueil du jeune enfant doit être un fil rouge pour guider l'ensemble des acteurs publics comme privés dans l'organisation de leurs missions.

Nous dédions un chapitre spécifique (infra) sur les actions de prévention au service du circuit de regard des alertes en nous appuyant sur des expériences inspirantes recueillies lors de la mission. Qu'il s'agisse de la capacité à respecter les taux d'encadrement des enfants en redonnant une attractivité aux métiers de la petite enfance en passant par des outils pratiques de repérage des situations à risques, ou au financement d'actions soutenant le collectif et le croisement des regards, la mission préconise que la question du déploiement d'actions de prévention soit étroitement associée à la mise en place de ce futur circuit afin de l'inscrire dans une dimension globale de qualité d'accueil du jeune enfant.

Les fiches actions ciblant la lutte contre les maltraitances dans les lieux d'accueil du jeune enfant peuvent trouver leur place dans les schémas d'action sociale des départements, autour du volet dédié à la PMI par exemple ou pour les schémas départementaux transversaux, via le volet dédié à l'accueil des usagers. Des fiches portent souvent sur l'amélioration de la qualité dans les ESMS⁶² ; mais elles pourraient être étendues aux EAJE et aux assistants maternels, au titre des missions de contrôles dévolues à la PMI sur ce point.

Les RPE⁶³, qu'ils soient municipaux ou associatifs, sont également des lieux très propices à soutenir la question de la prévention grâce aux liens étroits qui sont établis entre assistantes maternelles et parents. En effet, au-delà d'un rôle qui peut être qualifié pour certain d'administratif (gestion de listes d'attente, mise en relation etc..), les RPE proposent aussi des temps d'échanges entre assistants maternels sur leurs pratiques professionnelles, ils organisent des ateliers d'éveil pour les enfants accueillis par les professionnels, facilitent leur départ en formation continue. Ces temps sont précieux pour porter auprès des professionnels de l'accueil individuel les messages utiles et, es sensibiliser sur les bonnes pratiques et les conduites à tenir. Ils doivent être en capacité de demander de l'aide et de reconnaître ce lieu comme un relai en cas de difficultés rencontrées dans l'exercice de leur métier.

De même, concernant les assistantes maternelles qui ne peuvent bénéficier de l'aide des Référent Santé et Accueil Inclusif (RSAI), la présidente du **comité filière de la petite enfance** préconise qu'elles aient un interlocuteur dédié à la maltraitance, un

⁶² Schéma d'action sociale de la Somme : <https://www.somme.fr/wp-content/uploads/Services/Schema-departemental-des-solidarites-2023-2028.pdf>

⁶³ Relais petite enfance

réfèrent au niveau départemental qui pourrait être partagé éventuellement avec les écoles (maternelles).

Cette proposition renvoie à la nécessité pour ces agents de disposer d'interlocuteurs formés aux questions de repérage de la maltraitance et aidant à décrypter les situations dans lesquelles les professionnels en prise directe ont parfois du mal à prendre la distance nécessaire. Mais le retour des personnes auditionnées pousse à décorréliser les fonctions de conseils des fonctions de contrôle que la PMI assure actuellement conjointement. En effet, certains professionnels sont réticents à faire appel aux services de la PMI par crainte de dévoiler des dysfonctionnements pouvant activer un contrôle postérieurement. Cette dissuasion est réelle.

Enfin, la prévention des maltraitances renvoie aussi à la question des recrutements des professionnels et des difficultés actuelles à vérifier les antécédents. Ce sujet a été unanimement relevé lors des auditions comme étant un risque majeur, notamment en lien avec les difficultés pour avoir des éléments sur le casier B2.

Les travaux en cours pilotés par la DGCS sur les modalités de consultation du FIJAIS⁶⁴ ou la mise en place prévue d'une base de données des agréments des assistants maternels invitent donc à accélérer la dynamique tant l'attente est grande pour les employeurs publics comme privés. Le Département de Maine-et-Loire qui s'est porté candidat pour l'expérimenter ne verra pas le début de cette phase test avant octobre 2024.

L'effectivité des mesures de vérification des antécédents préalables à l'embauche est donc une préconisation que la mission souhaite rappeler. Elle appelle à ne pas décaler la phase d'expérimentation qui est très en retard et qui est un préalable au déploiement très attendu du système de vérification.

4.2.3. La sensibilisation

Comme évoqué supra, il convient de surmonter l'impensé de la maltraitance en nommant le sujet, en donnant à voir des points de repères pour détecter les situations problématiques et les conduites à tenir.

Communiquer sur cette question auprès des divers protagonistes, construire et diffuser des supports dédiés aux professionnels ou au grand public s'avèrent être un prérequis pour organiser le terreau fertile à l'expression des professionnels et du grand public (parents et entourage). Plusieurs associations de professionnels auditionnées ont insisté sur le besoin de formations permettant explicitement la familiarisation des

⁶⁴ FIJAIS : fichier judiciaire automatisé des auteurs d'infractions sexuelles ou violentes

professionnels avec les procédures et les obligations légales pour effectuer un signalement en cas de suspicion de maltraitance à l'instar de l'**ANPDE** (cf. infra). Les fortes tensions sur le secteur conduisent à négliger ces phases de sensibilisation.

Au sujet de la formation, la **FNEJE** évoque les écueils du plan ambition 600 000 renommé plan Ambition Enfance-Egalité, inclus dans la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté de 2019 et annoncé en mai 2020 par le secrétaire d'État à l'enfance dans le cadre d'une convention avec les OPCO du secteur. Le volet petite enfance comprenait des mesures visant l'égalité d'accès des jeunes enfants en situation de précarité aux modes d'accueil formels et la formation de 600 000 professionnels de la petite enfance. La FNEJE regrette que dans ce plan, qui visait les professionnels de tous les modes d'accueil, la thématique de la prévention de la maltraitance n'ait pas été retenue. Il est par ailleurs intéressant de souligner, selon le troisième rapport d'évaluation de la stratégie 2018-2022 réalisé par France Stratégie ⁶⁵, que seuls 12 % de l'objectif initial de départs en formation des professionnels de la petite enfance ont été atteints.

Pour autant, la sensibilisation aux questions de maltraitance peut générer des appréhensions. Parmi celles-ci, **la crainte de générer des alertes en nombre et uniquement basées sur des problèmes relationnels entre parents et professionnels**, donc la crainte d'instrumentaliser le circuit en promouvant son utilisation, traverse les questions habituelles quel que soit le champ social concerné (circuit pour les personnes majeures vulnérables, sport etc.).

Lors des auditions, les têtes de réseaux portaient cependant un discours rassurant sur le sujet quant à la qualité du contenu des alertes.

Ainsi, l'**UNCCAS**⁶⁶ indique la nécessité d'accompagner la sensibilisation autour du circuit et de la maltraitance avec des éléments relatifs à rassurer les professionnels : par ces éléments rassurants, il convient d'indiquer que le recueil et le traitement des alertes seront réalisés par des professionnels aguerris à gérer ce type d'informations et qui « vont pouvoir objectiver cela », grâce à des formations ou des scripts délimitant le périmètre des alertes par exemple. Au-delà de la crainte d'avoir des contenus d'alerte inappropriés, la communication sur ce type de circuit doit cependant générer une vigilance sur la volumétrie de l'activité.

⁶⁵https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-2022-rapport-pauvrete-juillet_0.pdf

⁶⁶ L'UNCCASS indique gérer environ 10 % des EAJE

Ainsi, le groupe projet actuellement dédié à la construction du circuit de recueil des alertes maltraitance pour les majeurs vulnérables conduit par la **DNUM** a objectivé récemment que « *Lors de la dématérialisation du formulaire de réclamation en ARS67, ce risque ne s'est pas vérifié. En l'absence de communication massive, la tendance immédiate fut même inverse. L'explication la plus probable est que la saisie d'un formulaire « officiel » est un acte plus engageant pour le déposant qu'un simple email* ».

Au fond, ce travail de sensibilisation autour de la maltraitance, s'inscrit certes dans une démarche de prévention ciblée autour de l'accueil du jeune enfant mais va au-delà puisqu'elle vise aussi à promouvoir une approche de la prise en charge des enfants par leurs besoins fondamentaux tels que décrits en 2018 par le Dr M-P. Martin-Blachais dans la conférence de consensus sur ce sujet⁶⁸. Cette sensibilisation converge vers les dispositifs de soutien à la parentalité, qui recouvrent des actions et outils auprès des parents en recherche ou en besoin d'aide pour accompagner l'arrivée de leur enfant ainsi que les phases de son développement et de son épanouissement.

Cette brique qu'est la prévention des maltraitances dans les lieux d'accueil du jeune enfant apparaît ainsi comme un levier supplémentaire à la prévention des maltraitances infantiles et un soutien aux adultes qui assurent sa co-éducation, parents (maltraitances intrafamiliales) comme professionnels (maltraitances institutionnelles).

On passe ainsi d'une protection de l'enfance à une protection de l'enfant. Le professeur d'université en Sciences de l'éducation à Paris-Nanterre **Gilles Séraphin** le rappelait lors de son audition : « *la boussole, c'est l'enfant* ». La clinique de la maltraitance invite à questionner la situation globale de l'enfant. Sans lui faire porter la responsabilité de la maltraitance dont il est victime, il n'en demeure pas moins que certains comportements agressifs ou turbulents de l'enfant envers l'adulte qui assure le « care » au quotidien dans les crèches, ou au domicile de l'assistant familial, peuvent être aussi le signe de maltraitances intra-familiales, d'où l'importance de sensibiliser les professionnels à l'ensemble des enjeux que recouvre ce sujet.

Ce besoin de formation renforcée autour de la maltraitance émerge lors des auditions de manière unanime. À ce titre, nous relevons les propositions de l'**ANPDE** qui invitent à intégrer une formation significative dans tous les cursus des professionnels intervenant auprès de l'enfant. Trois angles sont ainsi visés :

- **Former à l'accompagnement à la parentalité** : il serait, selon cette association, bénéfique de concevoir des groupes « bienveillance » au sein des

⁶⁷ Pour le grand public

⁶⁸ <https://solidarites.gouv.fr/demarche-de-consensus-sur-les-besoins-fondamentaux-de-lenfant-en-protection-de-lenfance>

modes d'accueil, offrant un espace de réflexion sur la prise en charge quotidienne des professionnels.

- **Repérer la maltraitance** : notamment par la formation systématique à l'attachement, mais aussi en incluant les thématiques « actuelles » : bébé secoué, inceste ...
- **Former à l'entretien**, notamment au questionnement systématique de ce sujet tant vis-à-vis des parents au titre de la prévention des maltraitances intrafamiliales qu'entre pairs pour aborder celui de la maltraitance lors de l'accueil du jeune enfant.

Préconisations :

La sensibilisation autour du circuit de recueil des alertes doit s'adresser à tous les acteurs. Il doit figurer dans les modules de formation initiale, dans les plans de formation continue des professionnels de la petite enfance ainsi que dans la communication autour de ce circuit. Les moyens nécessaires doivent y être affectés.

Cette sensibilisation s'inscrit dans une démarche relative à la qualité de l'accueil et à la protection des enfants en tant que personne vulnérable.

En effet, au-delà de la construction d'un circuit des alertes dans les lieux d'accueil du jeune enfant, la protection de l'enfant (maltraitance intrafamiliale et institutionnelle) doit être envisagée dans sa globalité.

4.2.4. L'expression de l'alerte

Les émetteurs de l'alerte peuvent se distinguer en trois catégories : les parents et leur entourage, les professionnels, les personnes morales.

- les parents, familles, voisins témoins d'une situation inquiétante issue de leur observation lors des temps d'arrivée ou de départ du jeune enfant, lors de leur présence dans son lieu d'accueil, lors des déplacements de l'enfant (notamment pour l'accueil individuel) dans les lieux publics (parcs et jardins par exemple) ou lors des temps de jeux en extérieur. Ces moments permettent de poser un regard sur les interactions entre les professionnels et les enfants accueillis. À ce jour, le grand public est souvent démuné pour connaître les lieux ressources vers lesquels se tourner.

Cette mission de la PMI est parfois méconnue du grand public.

- Les professionnels du premier cercle : il s'agit par exemple des professionnels des EAJE, des assistants maternels, des animateurs de RPE. Dans ces situations, l'émetteur de l'alerte se trouve en contact avec un autre professionnel de son entourage ou de son équipe qui présente une posture professionnelle inquiétante, non adaptée aux besoins de l'enfant, non respectueuse etc....

Dans le cadre d'un accueil collectif, il est en principe organisé (réforme Norma) par le gestionnaire de l'EAJE, un process permettant de recourir de façon formalisée à sa ligne hiérarchique définie dans le protocole maltraitance. Cependant, dans l'hypothèse où ce process a été actionné mais ne produit pas les effets nécessaires (la situation de maltraitance perdure, la demande de l'agent n'a pas été prise en compte par la hiérarchie etc..), il convient de permettre à ces professionnels de recourir à ce circuit de recueil des alertes universel et national.

Dans le cadre de l'accueil individuel, la situation est plus compliquée car, en dehors des MAM⁶⁹, l'exercice de cette profession se réalise de façon isolée au domicile personnel des assistantes maternelles. Toutefois, des liens informels existent entre les assistantes maternelles ou via la participation à des réunions communes organisées par les RPE, le département, les associations ou les syndicats de professionnels.

Ces temps leur permettent néanmoins de poser un regard sur les postures de leurs collègues voir d'être confrontées à des situations problématiques.

- **les personnes morales** : on vise les personnes morales publiques ou privées dont les agents peuvent être confrontés à une situation de maltraitance dans l'accueil d'un jeune enfant, tels les agents du bloc communal ou les prestataires en lien avec le lieu d'accueil (assurant les repas, la maintenance). Les représentants de sociétés privées où les agents constituent un deuxième cercle dont la mission est de contribuer à l'accueil du jeune enfant, avec des fonctions administratives, commerciales, logistiques et qui peuvent être confrontés à des situations inquiétantes. Il est nécessaire d'assurer leur sensibilisation et de les informer des modalités de signalement des faits constatés.

Face à l'impensé qu'est la maltraitance des tout-petits dans leur lieux d'accueil, il convient d'assurer les conditions favorables à l'expression des alertes.

⁶⁹ Maison d'assistantes maternelles

Favoriser l'expression de l'alerte chez les parents

La place des parents dans ce circuit est particulièrement stratégique car, in fine, ils sont les seuls tiers à être quotidiennement en contact avec les professionnels chargés de l'accueil de leur enfant, donc les plus à même de pouvoir repérer les situations problématiques, d'exprimer leurs inquiétudes et d'obtenir les réponses destinées à les sécuriser et à assurer la qualité de l'accueil de leur enfant. Pour autant, ce postulat reste compliqué à mettre en œuvre.

Les parents de jeunes enfants sont dans une équation à double inconnue. Le premier paramètre est la découverte de la fonction de parent et de toutes les situations où ils sont amenés à identifier et comprendre eux-mêmes les besoins de leur enfant dans la phase initiale de son développement, caractérisée par des changements presque quotidiens dans les premières années de vie. Le second est d'aborder la situation juridique d'employeur avec un sujet particulier puisqu'il intègre la charge affective que recouvre l'accueil de leur jeune enfant.

L'UNAF a ainsi élaboré en 2010 « *une charte pour de bonnes relations entre parents et assistantes maternelles* »⁷⁰ qui pose le principe d'une coopération des deux parties prenantes dans l'accueil de l'enfant et donc du principe d'une co-éducation, ce qui illustre la différence entre accueil et garde de l'enfant. Cette charte a été élaborée avec des représentants de l'association de professionnels **UFNAFAAM** qui regroupe 182 associations sur 72 départements. Cette charte vise à rappeler le respect réciproque que parents et assistants maternels se doivent dans l'intérêt de l'enfant sur les aspects comme la qualité de l'accueil dès les premiers contacts, la spécificité de l'accueil chez les assistantes maternelles, les points de vigilance sur la relation employeur/salarié etc...

Ce guide rappelle également comment les besoins de l'enfant, dès la période d'adaptation, doivent être au centre des préoccupations des deux parties que ce soit en termes d'information, d'observation, d'organisation etc...

D'une manière générale, cette charte vise à rappeler le nécessaire dialogue entre parents et assistants maternels autour des besoins de l'enfant, en visant plus spécifiquement certains moments clés comme les repas, le sommeil, les activités, l'apprentissage de la propreté, les soins etc...

Même si ce document n'aborde pas explicitement les questions de potentielles maltraitances, il n'en demeure pas moins qu'il peut être un point d'appui utile pour

⁷⁰<https://www.unaf.fr/ressources/charte-pour-bonnes-relations-entre-parents-et-assistantes-maternelles/>

encadrer les conditions favorables à un dialogue permettant de prévenir ces situations de tensions qui peuvent se construire au détriment de l'enfant.

Aider au repérage de la maltraitance par les parents

C'est un sujet complexe pour toutes les personnes rencontrées : en effet, il s'agit de situations difficiles à évaluer par les parents. D'une part, car la question de la maltraitance envers les enfants qu'elle soit familiale ou institutionnelle est souvent un impensé. D'autre part, parce que la clinique de la maltraitance comme des négligences chez le jeune enfant est aussi difficile à mener⁷¹. La démarche d'alerter est toujours difficile a fortiori pour les parents pris en étau dans ce type de situations.

Plusieurs études qualitatives menées par l'UNAF complétées par des enquêtes auprès des parents montrent que ces derniers sont plus enclins à imaginer la maltraitance chez les assistants maternels, car ils sont seuls et personne ne peut leur dire qu'ils dérivent, ou ne peut les aider quand ils « craquent ». ⁷²

En crèche, les parents pensent que la surveillance de l'équipe suffit généralement. Certains chercheurs vont même jusqu'à considérer que les parents surestiment la qualité d'accueil dans les EAJE. Selon les sources citées par l'UNAF : « *La qualité, en particulier, ne peut être jugée que dans une certaine mesure par les parents ; ils n'ont qu'une vision limitée des principes pédagogiques ou des questions de santé et de sécurité* » (Walker, 1991 ; Mocan, 2007). Pour compliquer encore les choses, il semble que les parents jugent certaines caractéristiques plus importantes que les experts. Un autre aspect important de leur point de vue est une ambiance agréable dans la structure et une courte distance entre le domicile et la structure (Kok et al, 2005 ; Berden et Kok, 2009). Un plan pédagogique, des animateurs qualifiés et une marque de cerf-volant de qualité semblent moins importants pour les parents que pour les prestataires et les experts. En raison de la divergence entre la perception de la qualité par les parents et l'évaluation des experts, il existe un risque réel que les parents surestiment la qualité (Mocan, 2007). En effet, ils sont en général très satisfaits de la qualité de l'accueil des enfants : sur une échelle de 0 à 10, la note moyenne attribuée est supérieure à 8 (Kok et al, 2005 ; Vyvoj, 2005 ; Berden et Kok, 2009). »

⁷¹ ONPE, Vie sociale 2023, Les négligences entre contextes sociaux, enfants et familles, Eres édition

⁷² <https://www.unaf.fr/ressources/modes-de-garde-vecu-et-attentes-parents-et-futurs-parents/>

<https://www.unaf.fr/ressources/conciliation-vie-familiale-et-vie-professionnelle-pour-les-parents-de-jeunes-enfants/>

Les compétences langagières restreintes ou inexistantes, les interprétations multiples de certains comportements (pleurs le matin avant d'arriver à la crèche par exemple qui peuvent le signe d'une angoisse de séparation classique à certains seuils d'âge et/ou d'une crainte d'arriver dans un milieu hostile, maltraitant...) sont d'autant de paramètres qui brouillent aussi les pistes.

La clinique de la maltraitance et la littérature afférente visent plutôt la sphère intrafamiliale et les sites d'associations ou d'organismes qui évoquent ce sujet et les moyens de la repérer ne répondent pas forcément aux spécificités de l'accueil du jeune enfant.

On peut, dès lors, émettre l'hypothèse que ce manque d'information peut nuire à l'acuité des parents à repérer les pratiques professionnelles inadaptées.

L'existence d'un site internet ou de supports rappelant en détail les pratiques professionnelles conformes à un référentiel de qualité de l'accueil du jeune enfant seraient sans doute pour les parents et des tiers une source d'information pour apprécier les situations. Ce sont des vecteurs d'amélioration du repérage de la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant.

Au-delà de cette question, toute information portée à la connaissance des parents sur la compréhension à avoir des comportements, ou changements de comportement de leur jeune enfant, contribuerait à soutenir leur parentalité dans les réponses à apporter aux besoins fondamentaux de leur enfant. Ce type de site doit également orienter les parents vers les professionnels les plus à même de les aider et de les soutenir dans leur parentalité (pédiatres, PMI, services éducatifs etc.)

Faciliter le signalement de la maltraitance pour les parents

Il est utile de se référer aux travaux du CREDOC de 2022⁷³ sur la perception de la maltraitance pour les Français afin de comprendre comment mieux accompagner les parents dans leurs démarches de signalement et d'expression des alertes qu'ils souhaitent formuler concernant l'accueil de leur jeune enfant. En effet, dans cette enquête portant sur plus de 3000 personnes de plus de quinze ans et concernant tout type de maltraitance, on peut relever que la peur de signaler pour les personnes confrontées à une situation de maltraitance renvoie d'une manière générale aux risques de représailles et ce, pour 62% des Français, que ce soit pour des risques envers la personne maltraitée ou envers celle qui signale le fait de maltraitance. On comprend dès lors que pour des parents confrontés à ces situations dans le cadre de l'accueil de leur enfant chez une assistante maternelle ou dans une crèche, le risque

⁷³<https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2023-01/La%20perception%20de%20la%20maltraitance%20par%20les%20Fran%C3%A7ais%20-%20Enqu%C3%AAtes%20Conditions%20de%20vie%20et%20aspirations%20Terrain%20men%C3%A9%20en%20novembre%202022%20-%20CREDOC.pdf>

est cumulé ; représailles potentielles envers l'enfant et/ou fin de la solution d'accueil de ce dernier et donc impact fort sur l'organisation quotidienne de la famille dans un contexte de pénurie de places.

Par ailleurs, dans cette enquête, les moins de 40 ans (donc la tranche d'âge principale des parents de jeunes enfants accueillis) expliquent que la non-dénonciation des faits de maltraitance est essentiellement liée à la méconnaissance de la structure à contacter et donc d'un défaut d'information.

Enfin, d'une manière générale, l'ensemble des personnes interrogées si elles étaient confrontées à une situation de maltraitance se tourneraient principalement vers les **forces de l'ordre. En deuxième position, elles iraient vers un numéro vert et en troisième, vers un personnel de santé.**

Certains départements comme la **Côte d'Or** ont mis en place une adresse mail dédiée aux usagers et gérée par la CAJE⁷⁴.

Afin de joindre par téléphone le Conseil départemental dans des conditions simples d'accès, la création d'un Serveur Vocal Interactif serait utile pour diffuser une affiche nationale avec un numéro, qui après sélection du département par l'appelant, pourrait renvoyer les appelants vers le numéro mis à disposition par le Conseil départemental.

En second lieu, la possibilité de joindre le 119 serait un complément utile pour éviter toute perte d'appels.

Le Département peut également compléter cette offre de canaux par une adresse mail dédiée et dont il convient de s'assurer qu'elle est régulièrement explorée.

Préconisation :

Il nous apparaît donc essentiel au regard de l'ensemble de ces travaux de mieux sensibiliser les parents au repérage des signaux pouvant les alerter dans le comportement de leur enfant ou dans les pratiques professionnelles à observer.

Il convient également de faciliter l'expression de leurs inquiétudes en leur offrant des canaux qui peuvent assurer des réponses sécurisées, sur le plan de la confidentialité des échanges, et en offrant des réponses qui s'appuieront sur des compétences techniques spécifiques à l'accueil du jeune enfant.

Un numéro unique permettant aux parents d'être orientés vers le service du département le plus à même de les renseigner est à envisager pour l'accès au niveau local de la réponse ; le rappel des coordonnées du 119 pouvant aussi être un filet de sécurité national.

⁷⁴ Cellule d'accueil du jeune enfant basé en central.

Favoriser l'expression de l'alerte chez les professionnels :

Certains départements ont mis en place des supports pour soutenir les professionnels confrontés à des situations d'urgence.

Tel est le cas du département des **Bouches-du-Rhône** qui a, pour les assistants maternels, produit des affichettes avec les numéros d'urgence remises lors de la délivrance de l'agrément et dans le livret afférent : « *c'est la force d'un service dédié* » aux modes d'accueil de la petite enfance comme l'indique sa Présidente, Martine Vassal. Selon nous, c'est sur ce type de support que pourrait aisément figurer le numéro du service chargé du recueil des alertes.

Dans le département de **Seine-Saint-Denis**, le protocole bienveillance invite tout professionnel confronté à une situation de maltraitance à agir. Tout comme pour les informations préoccupantes en protection de l'enfance, on demande au professionnel de la petite enfance d'agir lorsqu'il est face à « *un acte, un geste, une parole ressenti comme maltraitant, il faut intervenir* ». En effet, comme pour les textes qui régissent actuellement la protection de l'enfance, c'est avant tout la réaction, la préoccupation ou le ressenti négatif d'une personne face à une situation de maltraitance qui doit générer une information à qui de droit. C'est le comportement attendu, plutôt qu'une analyse personnelle de la situation ou un traitement au niveau du témoin.

Lors des auditions, l'**UNSA** a pu exprimer l'attention à porter autour de la particularité de l'accueil individuel en exprimant combien les maltraitances peuvent être plus problématiques à repérer au sein de ce mode d'accueil qui, par sa nature, isole plus les salariés et donc aussi les enfants. Les relais petite enfance apparaissent comme des appuis utiles car ils accueillent régulièrement les assistantes maternelles qui en font la démarche pour proposer des activités aux enfants : « *Ces moments peuvent aussi être l'occasion de repérer des comportements relevant de la maltraitance qui pourraient être remontés via la cellule de recueil des informations préoccupantes, ce qui demande de la formation et de l'information pour les professionnels des relais* ».

Mais comme le soulignent de nombreux représentants d'associations de professionnels auditionnés, les assistants maternels peuvent se retrouver dans une situation difficile où un signalement de maltraitance dans une famille est aussi une dénonciation de son employeur avec le risque de perdre son emploi au bout du compte. Il serait donc, selon cette organisation syndicale, nécessaire de réfléchir à « *un système de protection qui leur permettrait un maintien de revenus pendant une période à définir si leur contrat était rompu à la suite d'une dénonciation* ».

Alors que les assistants maternels pourraient être des vecteurs de repérage de maltraitances intra familiales dans l'observation qu'elles font des interactions parents -enfants, on comprend que ce sujet de leur situation professionnelle après dénonciation peut les freiner dans leurs démarches.

Protection des lanceurs d'alerte et devoir d'information :

Les auditions des associations et syndicats représentatifs des professionnels mais aussi les professionnels de terrain rencontrés ont permis d'identifier le besoin d'être sécurisés dans leur prise de parole. En effet, la mission a été alertée sur des cas de professionnels ayant eu des mesures de rétorsion à la suite de la dénonciation de faits, démarche considérée par leur employeur comme une atteinte au principe de confidentialité, de réserve, voire au secret professionnel et susceptible de sanctions allant jusqu'au licenciement.

Le cadre juridique prévoit, pour le secteur privé, que la protection des personnes signalant des actes de maltraitance est déjà assurée dans le cadre des articles 6 et suivants de la loi n° 2016 1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, modifiée.

En effet, la maltraitance peut tomber sous le coup de plusieurs qualifications du code pénal (à noter que sauf erreur, le code pénal ne prévoit pas cependant la relation de confiance/de soin) :

La violence physique ou psychologique telles que prévues aux articles 222-7 à 222-16-3 du code pénal, notamment sur un mineur de 15 ans et sur « *une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de son auteur* ».

Voir même de harcèlement moral (article 222-33-2) dans certains cas.

Lorsque les violences sont commises « par personne ayant autorité » sur mineur de 15 ans, la peine est aggravée (cf. par exemple art 222-8 du code pénal).

Par ailleurs, « le fait, pour quiconque ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives ou de continuer à ne pas informer ces autorités tant que ces infractions n'ont pas cessé est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende » (article 434-3)

Cette protection est également assurée, en ce qui concerne les personnes relevant du code du travail :

Par l'article L.1132-3-3 qui ne prévoit pas de procédure particulière de signalement « Aucune personne ayant témoigné, de bonne foi, de faits constitutifs d'un délit ou d'un crime dont elle a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou ayant relaté de tels faits ne peut faire l'objet des mesures mentionnées à l'article L. 1121-2. Les personnes mentionnées au premier alinéa du présent article bénéficient des

protections prévues aux I et III de l'article 10-1 et aux articles 12 à 13-1 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. »

Par l'article L.1121-2 qui renvoie à la procédure applicable aux lanceurs d'alerte « Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, (...) ni de toute autre mesure mentionnée au II de l'article 10-1 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, pour avoir signalé ou divulgué des informations dans les conditions prévues aux articles 6 et 8 de la même loi. »

Concernant les professionnels du secteur public « dès lors que les maltraitances considérées sont qualifiées pénalement de crime ou délit, elles créent pour tout agent public l'obligation de les signaler auprès du Procureur de la République, en application de l'article 40 du CPP, dont la mobilisation est assortie des mêmes protections qu'un signalement Sapin II en application du CGFP (articles L. 135-1 et L. 135-4).

Pour celles qui n'auraient pas le caractère de crime ou délit, on peut penser qu'elles seraient probablement incluses dans le champ des signalements possibles en application de la loi Sapin II (violation de la loi, notamment), avec donc l'application des protections prévues par cette loi.

En conclusion, l'obligation d'alerter concerne toute situation d'enfant en danger et est applicable à tous : d'une manière générale, **la loi impose à chacun de ne pas se taire et d'agir lorsqu'il a connaissance de la situation d'un enfant en danger ou en risque de l'être**. L'obligation d'intervenir et/ou d'alerter s'impose à chacun.

Celle-ci s'impose d'autant plus à certains professionnels : les officiers publics et les fonctionnaires, toute personne participant aux missions de l'ASE, les professionnels qui travaillent dans le cadre de l'assistance éducative, les professionnels intervenant dans le cadre de la PMI. Lors des consultations ou des visites à domicile, ou chaque fois qu'il est constaté que l'état de l'enfant requiert des soins particuliers ou que la santé ou le développement de l'enfant sont menacés par des mauvais traitements, le personnel en rend compte au médecin responsable du service qui provoque toutes mesures appropriées (article L 2112-6 du code de santé publique). Lorsqu'un médecin discerne qu'un mineur est victime de sévices ou de privations, il doit alerter « *les autorités judiciaires ou administratives, sauf circonstances particulières qu'il apprécie en conscience* » (article R 4127-44 du code de la santé publique). Pour les médecins et tout professionnel de santé, la loi du 5 novembre 2015 qui vient renforcer le rôle des professionnels de santé dans la détection et la prise en charge des situations de maltraitance, tout en les protégeant contre l'engagement de leur responsabilité civile, pénale et disciplinaire (article 226-14 dernier alinéa du code pénal).

Préconisation :

Il s'agit pour l'État, les Départements, les communes et les gestionnaires de pouvoir mieux porter le message que le repérage de la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant est l'affaire de tous les professionnels et qu'il existe des canaux simples et accessibles pour émettre leurs inquiétudes. Celles-ci devant systématiquement être formalisées pour mieux identifier le phénomène et contribuer à sa prévention.

À ce titre, dans le cadre des supports de sensibilisation à l'attention des professionnels, la mission recommande de rappeler à ces derniers, et dans leur ensemble, le cadre juridique qui oblige à l'expression d'une alerte par un professionnel envers un enfant subissant de la maltraitance, ainsi que la protection dont ce professionnel bénéficie en tant que lanceur d'alerte.

4.2.5. Le recueil de l'alerte

C'est une phase clé dans le circuit qui, au regard des observations de la mission, peine néanmoins à trouver la formalisation standardisée souhaitable.

Celle-ci doit accompagner l'émetteur dans son expression, et conduire au recueil des situations par un professionnel permettant d'alimenter des bases de données utiles pour un meilleur suivi des situations individuelles. Cette remontée d'information est indispensable au pilotage de la politique publique de la petite enfance.

En annexe de ce rapport figurent plusieurs **fiches de recueil** dédiées aux maltraitances dans le sport, pour les maltraitances intrafamiliales, mais il existe également des fiches de recueil ad hoc élaborées par des départements. Ces fiches sont des aides pour les émetteurs et doivent pouvoir être accessibles via les canaux d'information du grand public (sites internet des RPE, des collectivités, de la CAF, des gestionnaires, livret d'information etc...). De même pour l'accueil individuel, cette fiche de recueil doit être adressée ou accessible aux assistants maternels via les mailings, le site Pajemploi ...

Le **Territoire de Belfort**⁷⁵ a pu transmettre la fiche⁷⁶ qui a été élaborée pour soutenir les professionnels chargés du recueil d'information émanant de parents et concernant un assistant maternel.

⁷⁵ Au 04 mars 2024 le Territoire de Belfort comprend : 29 établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) pour 701 places ; 783 Assistantes maternelles agréées pour 2790 places.

⁷⁶ Annexe

Cette fiche invite à rassembler

- les éléments administratifs (identifiants de l'enfant et de ses parents, le type d'accueil, sa durée, si l'accueil a toujours lieu ou est interrompu, s'il y a d'autres enfants accueillis),
- la description de la situation (existence de témoins, si cette situation préoccupante a été évoquée avec l'assistante maternelle, et si des interventions médicales auprès de l'enfant ont été diligentées),
- le consentement des parents qui doit être assuré (pour avertir l'assistante maternelle de la démarche, pour confirmer par écrit leurs dires),
- les attentes envers le service sollicité (en l'occurrence, le service d'accueil du jeune enfant au sein de la PMI).

Ces fiches de recueil peuvent servir tant à préparer un entretien téléphonique entre le service chargé du recueil, qu'être un support écrit à l'émission d'une alerte. Les fiches transmises à la mission visent une certaine simplicité dans les attendus principaux et permettent à l'émetteur de l'alerte de penser à rechercher des éléments utiles au service destinataire avant le déclenchement de l'alerte. Cette articulation assure un lien plus fluide avec le travail de pré-analyse, notamment pour qualifier l'urgence à intervenir qui peut suivre l'émission de l'alerte.

Si le service reçoit les alertes par **appels téléphoniques**, il est important, dans un premier temps, de laisser l'appelant dérouler ses informations sans l'interrompre pour ensuite, poser des questions complémentaires, et, comme le mentionne le département de **Loire-Atlantique**⁷⁷ dans sa procédure « de demander de compléter les éléments recueillis d'un envoi par mail ».

L'émetteur a le temps de formaliser sa parole à la source, et d'obtenir un accusé de réception.

Le 119, un exemple à suivre ?

Le **SNATED**, en sa qualité de plateforme nationale pour l'enfance en danger, dispose de fiches d'appel identiques que l'appelant soit professionnel, adulte ou enfant ; en revanche, les écoutants assurent la saisie des informations qui permettront une qualification précise de chaque appel avant transmission éventuelle à la CRIP⁷⁸.

À terme, la création de **formulaire en ligne** serait un atout certain pour assurer le recueil des informations avec des champs bloquants. Le **SNATED** pour le 119⁷⁹ a ainsi structuré son formulaire en ligne pour le grand public avec comme rubrique : les

⁷⁷ Annexe

⁷⁸ En annexe fiche d'appel du SNATED

⁷⁹ <https://www.allo119.gouv.fr/recueil-de-situation>

coordonnées de l'émetteur, les éléments identifiants le mineur concernés par le danger, et un espace libre pour décrire la situation : l'envoi au SNATED d'un tel formulaire fait l'objet d'un accusé de réception automatique puis d'un traitement par le service. Il est intéressant de noter qu'en mettant depuis 2023 des champs bloquants, ou identifiants, le nombre de formulaires remplis a baissé mais, corrélativement, il y a une augmentation des informations préoccupantes rattachées à ces formulaires qui donnent lieu à une transmission à la CRIP pour évaluation⁸⁰.

Préconisations :

Harmoniser les contenus des fiches de recueil avec les éventuels formulaires en ligne qui seront mis à disposition des émetteurs d'une alerte afin de standardiser les éléments recueillis et de pouvoir ensuite les exploiter sous forme de données.

À ce titre, concevoir un formulaire avec des champs bloquants et identifiants pour assurer une meilleure qualité des éléments recueillis donc exploitables.

Viser une simplicité dans les éléments à recueillir pour ne pas freiner l'émetteur dans sa démarche.

Déployer de façon large ces supports de recueil des alertes auprès des têtes de réseaux nationales (associations de professionnels, gestionnaires...) et départementales (conseils départementaux, CAF, communes/ RPE ...).

4.2.6. Le traitement

Ne souhaitant pas s'intéresser à l'organisation des contrôles des EAJE et assistants maternels qui sont déjà encadrés et formalisés dans des procédures souvent très détaillées, la mission s'est focalisée sur le traitement de l'alerte dans la phase antérieure au déclenchement d'un contrôle, ceci pour aider à cerner les tâches et missions à remplir par les agents dédiés.

Les procédures mises en place dans le département de **Loire-Atlantique** élaborées en mars 2023 pour les EAJE et en mai 2016 pour les assistants maternels abordent cette phase par exemple.

En effet, ces procédures décrivent les conduites à tenir par les agents concernés, les services ou instances concernées, pour traiter le sujet de l'alerte.

⁸⁰ Evolution de l'activité des formulaires : 2021 : 4261 ;2022 : 4079 ;2023 : 2634

Concernant les EAJE le point d'entrée de l'alerte peut être soit le service dédié au central soit les territoires⁸¹.

Une fois le recueil établi (cf. : supra) c'est la commission modes d'accueil (CMA) qui étudie l'information et la hiérarchise selon son importance. Toutefois en cas d'urgence (péril pour l'enfant), une intervention immédiate est lancée par la cadre de territoire avec la PMI. Il est par ailleurs demandé une vigilance spécifique lorsque l'alerte porte sur une micro-crèche qui n'a pas de fonctions de direction. Enfin, il est établi trois types de gradation donc de qualification de l'alerte : l'inquiétude, l'information, la situation urgente.

L'inquiétude ne nécessite pas de visite rapide et peut être traitée par téléphone. Il s'agit de préoccupations ou d'interrogations amenées par un parent ou professionnel sur certaines pratiques de la crèche.

L'information nécessite une visite ou un entretien rapide pour vérifier les éléments rapportés par l'informateur. La notion de danger pour les enfants doit exister. Un problème de sécurité, un dysfonctionnement managérial ou des mauvaises pratiques professionnelles, un manque de surveillance, une alerte des professionnels de l'EAJE sur un dysfonctionnement.

La situation urgente, la plus rare, est une suspicion de maltraitance sur un enfant.

Cette classification des conduites à tenir et des actes à mener selon ces trois hypothèses permet ainsi aux professionnels de se questionner sur la nature des éléments recueillis, d'analyser le degré de gravité qu'ils repèrent, et de déclencher les procédures idoines (visites inopinées, annoncées, courrier de rappel, entretien avec le gestionnaire etc...).

Concernant les assistantes maternelles, la **Loire-Atlantique** a classifié l'alerte comme une information préoccupante répondant aux mêmes critères juridiques que ceux applicables à la protection de l'enfance en définissant cela comme une **information préoccupante** : « ensemble d'éléments dont dispose le ou les professionnels qui se préoccupent de la situation d'un enfant susceptible d'être en danger ou en risque de danger au regard de l'article 375 du Code Civil ».

Si l'information préoccupante concerne un enfant accueilli par un assistant maternel, la Délégation compétente est celle du domicile de l'assistant maternel (en lien le cas échéant avec la délégation du lieu d'habitation de l'enfant concerné).

⁸¹ Unités modes d'accueil petite enfance (UMAPE)

Si l'information concerne les enfants ou la famille de l'assistant maternel, la Délégation compétente est celle du lieu de domicile de l'assistant maternel. L'IP est traitée comme une IP classique par l'équipe ASE du territoire, le service de PMI en est informé pour vérifier si la situation a une répercussion sur la qualité de l'accueil. Une évaluation auprès de l'assistant maternel sera réalisée par l'unité agrément.

Le service PMI transmet l'IP au médecin responsable de l'unité PMI et à la puéricultrice cadre du territoire concerné.

Les parents de l'enfant concerné sont reçus rapidement par des professionnels du territoire (avec au moins un cadre) dans un double objectif : soutien à la parentalité et recueil d'éléments sur l'accueil de l'enfant chez l'assistant maternel. Deux cadres (1 du territoire et 1 du siège) ont un entretien avec l'assistant maternel pour recueillir des informations complémentaires et l'informer le cas échéant :

- de la décision de suspension d'agrément et de la procédure mise en œuvre,
- de la possibilité de bénéficier d'un soutien psychologique,
- des perspectives d'intervention pour évaluer son activité si elles sont déjà déterminées.

Ce Département a donc choisi de formaliser le traitement des alertes par des procédures dédiées selon le type d'accueil et d'organiser un traitement par une instance collective par principe sous forme de commission dédiée au traitement des alertes (CMA pour les EAJE...). Ceci favorise le croisement des regards entre professionnels ce qui renforce, en principe, la qualité des analyses et sécurise aussi le traitement des situations avec plusieurs intervenants en vigilance.

La procédure d'urgence assure une réactivité si des éléments très inquiétants pour la santé de l'enfant apparaissent.

Par ailleurs, en graduant les alertes, les professionnels sont aidés à prioriser leurs interventions et questionner leur expertise pour affiner la compréhension des éléments qui leur sont soumis.

Préconisations :

La mission recommande la formalisation de procédures ad hoc dans les départements sur cette phase qui ne doit jamais devenir une zone grise. Ces procédures doivent graduer et critériser les interventions afin de prioriser les urgences et d'agir avec la réactivité nécessaire.

Un traitement collectif des alertes est souhaité pour affiner au mieux leur analyse et assurer la vigilance de plusieurs professionnels sur les situations.

4.2.7. Le suivi de l'alerte

On peut cibler, d'une part, le suivi des alertes concernant le(s) professionnel(s) d'un l'EAJE et le suivi relatif à l'émetteur de l'alerte.

Dans le premier cas, le suivi de l'alerte recouvre essentiellement le déroulement des procédures de contrôle des services de PMI, après le déclenchement de l'alerte. L'évaluation de la situation qui suit la phase de traitement de l'alerte est suivie de mesures de corrections auprès de l'EAJE ou de l'assistant maternel comprenant des recommandations, injonctions et diverses mesures prises lors de la phase de contrôle engagée par les services de PMI, mais aussi par les autres institutions concernées par les contrôles (CAF, préfet). Ce suivi peut conduire au suspension, modification, retrait d'agrément ou d'autorisation selon le type d'accueil.

La mission ne souhaite pas développer ici le point relatif à la phase de contrôle au vu des procédures existantes dans les départements et des travaux de la mission IGAS en cours sur le référentiel qualité.

Concernant le suivi des professionnels et EAJE concernés, il nous apparaît plutôt souhaitable de mentionner les collaborations existantes dans certains départements rencontrés organisant un travail conjoint autour du suivi des alertes.

L'utilité d'une collaboration entre les acteurs

Divers exemples de partenariats locaux nous ont été remontés. Qu'ils soient inter-institutionnels ou dédiés aux professionnels de terrain.

Citons ici celui engagé dans le département de la **Somme**. Dans le cadre du protocole départemental 2023-2027 relatif à la petite enfance dans le département, un groupe de travail composé du Département, de l'association des Maires, de la Caf, de la MSA, et de la DDETS travaille à la mise en place d'une procédure d'événements indésirables graves (EIG) à l'instar des établissements sociaux et médico-sociaux : une procédure départementale doit être opérationnelle sur l'année 2024.

Les signataires de ce protocole se donnent pour objectifs de :

- informer les porteurs de projet petite enfance pour faciliter la mise en œuvre de projets de qualité sur le département,
- favoriser le développement de services dans les territoires prioritaires,
- fournir une même qualité de service rendu à tous les bénéficiaires et garantir des valeurs communes,
- développer la concertation entre les différents partenaires,
- constituer un cadre de références commun dans l'étude, le suivi et le contrôle des structures petite enfance,
- partager les données chiffrées nécessaires à l'évaluation des actions communes,

- collaborer et participer au Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF)/ CDSF (Comité Départemental des Services aux Familles).

Nous consacrons infra un paragraphe sur la mise en place d'outils partagé commun⁸² recensant les incidents concernant les EAJE entre Département, Caf, Préfecture et des partenariats locaux. Au-delà de cet outil commun, le partenariat des autorités dédiées à la petite enfance s'avère être particulièrement utile pour permettre de faire converger tant les informations qui prises isolément peuvent ne pas être significatives mais qui, une fois mises en perspective, peuvent s'avérer très inquiétantes et générer une intervention auprès de l'EAJE concerné de la PMI, voire une intervention conjointe pluri- institutionnelle.

Par ailleurs, l'organisation de démarches concertées d'échanges d'informations entre institutions, de contrôles conjoints entre autorités auprès d'établissements visés par des alertes, renforce la constitution de données de pilotage sur la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant permettant une lecture partagée.

Que ce soit au sein du CDSF lorsqu'il existe et fonctionne de manière soutenue, ou par le biais de réunions techniques régulières, ces modalités de suivi où chaque partie prenante apporte de manière régulière son regard sur la qualité de l'accueil et l'objective via des données, contribuent à l'amélioration de la prise en charge des tout-petits.

Plusieurs départements ont indiqué être en réflexion sur la constitution d'un espace d'échanges inter-institutionnels comme le **Maine-et-Loire** avec une réflexion en cours dans le cadre des travaux du CDSF afin de créer une plateforme numérique d'échanges d'informations. Ce département réfléchit à la rédaction d'un guide à destination des parents afin qu'ils visualisent mieux les contours du métier d'assistant maternel (notamment leurs droits et obligations) et éviter des demandes inadaptées concernant l'alimentation, le couchage notamment.

Les échanges avec plusieurs départements ont permis d'évoquer la mise en place d'une instance type CODAF⁸³ pour gérer les alertes en matière de petite enfance pour les EAJE. Il ressort des entretiens que les fraudes, le travail illégal sont des infractions régulières et nombreuses, alors que la mise en place d'une instance dédiée à l'accueil du jeune enfant pose la question de l'alimentation de celle-ci. Par ailleurs, il n'apparaît pas opportun de déconnecter du Conseil départemental, l'animation de cette instance qui a une expertise forte sur la connaissance des situations. Il y a donc un intérêt à une instance opérationnelle et technique concertée entre les autorités mais pas sous une forme permanente et avec un pilotage Conseil départemental.

⁸² Chapitre 6, 6.1.4.1.2.

⁸³ CODAF : comité départemental anti-fraude : <https://www.economie.gouv.fr/micaf/missions-des-codaf>

Concernant les assistants familiaux, l'idée d'une telle organisation partenariale n'a pas été évoquée en raison notamment de la compétence du département comme autorité de délivrance des agréments ou de retraits.

La mission n'a pas relevé d'expériences de collaboration étroite entre RPE et départements sur la question spécifique des alertes concernant les assistants maternels.

La mise en place de systèmes de collecte d'informations sur l'accueil individuel s'entend plutôt via la construction à venir d'une base de données des agréments des assistants familiaux et maternels prévue dans les dispositions de la loi du 7 février 2022 et dont le pilotage est confié à France Enfance Protégée.

Cette base de données vise plus spécifiquement à recueillir, par la contribution des départements auprès de France Enfance Protégée, la liste des assistants maternels ayant perdu leur agrément afin d'éviter qu'ils ne soient réembauchés dans un département voisin.

Enfin, nous souhaitons également souligner la nécessaire articulation des acteurs dans leurs actions auprès des parents concernés par une alerte. Depuis l'envoi d'un accusé de réception lors de la phase de recueil de l'alerte, les échanges lors du traitement qui doivent au moins permettre aux parents de comprendre que la situation est traitée, il convient aussi pour les services de PMI de s'assurer de la prise en compte de leurs besoins à être soutenus dans de telles situations.

Nous pouvons noter qu'en **Loire-Atlantique**, est prévu dans la procédure, un travail auprès des parents et des enfants concernés par une mise à disposition ou d'éventuelles propositions de soutien à la parentalité.

Peu de mesures formalisées ont été portées à notre connaissance pour accompagner les parents et les enfants dans le cadre du traitement des alertes : seules les mesures de contrôles, de sanctions etc... visant les lieux d'accueil ont été évoquées dans des procédures formalisées. Nous n'avons pas trouvé de protocoles spécifiques pour les enfants victimes de négligences ou de maltraitements dans ces lieux d'accueil.

La plupart des départements questionnés laissent entendre qu'une mise à disposition de la PMI et des services de soutien à la parentalité est proposée, néanmoins cela est difficile à vérifier, faute de procédures écrites prévoyant inmanquablement cette disposition.

Par ailleurs, nous relevons, qu'il n'existe pas, dans les départements, de dispositif de concertation entre les EAJE, les parents et les assistants maternels du département sur les questions de qualité d'accueil et de prise en charge. Les réponses au questionnaire adressé aux départements sont unanimes en ce sens.

Les départements le justifient par le peu d'alertes, ou alors s'agissant de procédures disciplinaires de police administrative, ils n'ont pas à être conviés. La participation des parents à l'évaluation des besoins en termes de qualité peut néanmoins s'opérer via

un questionnaire élaboré dans le cadre du schéma départemental des services aux familles comme ce fut le cas dans la **Manche** par exemple.

Par ailleurs c'est souvent auprès du comité départemental de service aux familles que revient le soin d'organiser le dialogue entre les institutions et les professionnels : ainsi en **Ille-et-Vilaine**, les établissements et les assistants maternels sont représentés au sein du comité départemental des services aux familles.

A ce jour, ce comité travaille à la mise en place d'actions concrètes pour soutenir les familles et les professionnels en diversifiant une offre d'accompagnement qui puisse répondre aux besoins des jeunes enfants. La question de la pérennité des services est également à aborder dans un contexte de pénurie de professionnels.

S'agissant du lien avec les parents, nous pouvons évoquer le département de la **Meurthe-et-Moselle** où une réflexion est amorcée autour de l'envoi d'un questionnaire d'évaluation de la qualité à l'ensemble des parents usagers. Il est également envisagé que les parents puissent être rencontrés à l'occasion des contrôles pour échanger sur les modalités d'accueil et leur niveau de satisfaction.

Préconisations :

Concernant les mesures individuelles dans le cadre du suivi des alertes, la mission recommande la mise en place de mesures de protection, de soins à destination des enfants victimes, de soutien à destination des parents et d'orientation de ceux-ci pour accompagner les éventuels impacts des négligences ou maltraitements subies. Ceci doit être mené par la PMI de manière systématique et formalisé dans des procédures écrites.

La plupart des départements sont désormais dotés d'UAPED⁸⁴, dispositifs intégrés dans les CHU ou CH, et en capacité d'apprécier par des équipes médico-sociales les effets des maltraitements et de prodiguer les soins et les prises en charge nécessaires pour les enfants victimes. Des partenariats entre les conseils départementaux mériteraient d'être déployés avec ces unités pour renforcer la fluidité du parcours de l'enfant victime comme l'ont fait certains départements interrogés quelle que soit le type de maltraitements constatés.

Par ailleurs, la mission encourage le renforcement des interactions institutionnelles à travers le CDSF, des réunions techniques avec l'utilisation d'outils partagés pour identifier les suites données aux alertes, mais aussi les initiatives visant à encourager la participation de professionnels et des parents sur la qualité des prises en charge.

La participation des usagers initiée dans le secteur médico-social depuis la loi du 2 janvier 2002 peut en effet trouver une illustration dans le champ de la petite enfance.

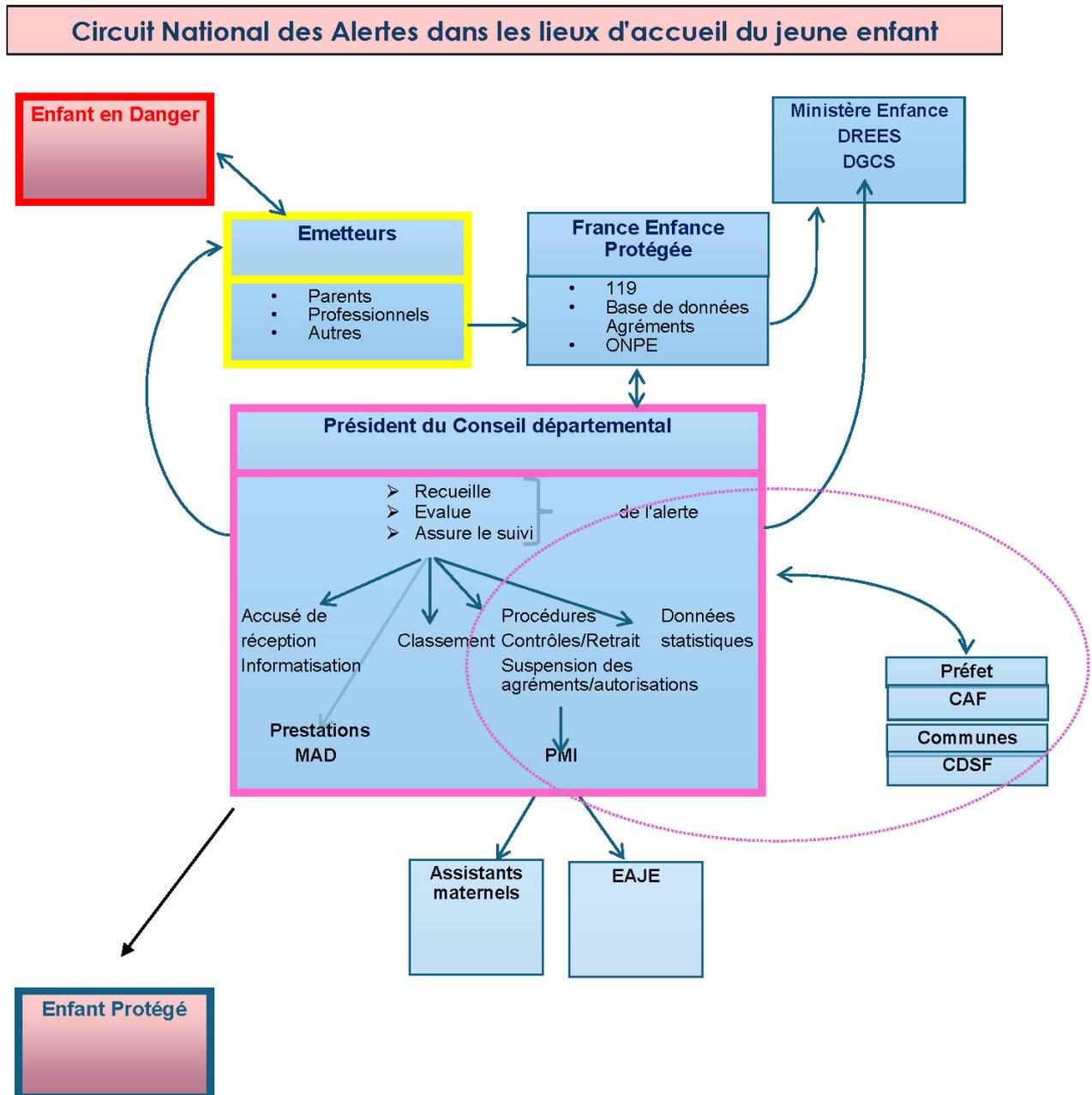
⁸⁴ Unité d'accueil pédiatrique enfant en danger

Elle pourra ainsi renforcer le décloisonnement nécessaire entre les parties prenantes qu'elles soient institutionnelles ou représentant le grand public.

4.3. Le schéma cible du circuit des alertes

4.3.1. Schéma cible

Circuit national des alertes dans les lieux d'accueil du jeune enfant :



4.3.2. Analyse et préconisations

En préalable, la mission souhaite que ce circuit s'inscrive en complément des processus internes aux structures issus des protocoles prévus dans la réforme Norma ; les salariés concernés devront l'actionner notamment quand, en interne, la hiérarchie ne réagit pas aux alertes et/ou que la situation problématique perdure. S'agissant d'alertes émanant des parents et de leur entourage, il constitue un point de repère lorsqu'ils sont confrontés à une situation inquiétante pour la prise en charge de jeune enfant par une assistante maternelle ou par une personne dans un EAJE. Enfin pour l'accueil individuel, tout comme pour les professionnels d'EAJE, il vient compléter les canaux d'accès basés au territoire, par une plateforme nationale.

Sur la base des auditions et recueil de documents au cours de la mission, nous proposons l'organisation suivante :

- Une coordination des acteurs au service de la protection des jeunes enfants

Ce circuit vise à articuler l'ensemble des parties prenantes soit par des liens directs (Départements/ SNATED), voire hiérarchiques (Président du Conseil Départemental avec la CRIP ou la PMI), ou partenariaux (Département, Préfet, CAF, Communes ...) afin d'assurer à l'enfant en danger la mobilisation de tous et leur coordination pour assurer sa protection de manière efficace et la qualité de son accueil quel que soit le lieu (collectif ou individuel). D'une manière générale, cette qualité de service à l'enfant doit être une préoccupation partagée par tous, et chaque institution, acteur, doit mettre en œuvre les moyens internes et transversaux pour atteindre cet objectif.

- Un circuit unique pour les émetteurs quelle que soit leur origine :

Que l'émetteur soit un parent, un professionnel ou une institution concernée, un seul circuit est préconisé. L'efficacité du dispositif est ainsi cherchée. Ce circuit pourra ainsi concentrer toutes les informations utiles sur le sujet et mobiliser l'ensemble des acteurs autour de la thématique des alertes. Ce circuit vise aussi à :

- Assurer une lisibilité du circuit pour l'émetteur notamment les parents :

L'objectif est de favoriser la démarche pour le grand public qui, comme évoqué supra, peut appréhender le déclenchement de ces alertes. La communication soutiendra le déploiement de ce circuit et pourra ainsi s'appuyer sur des processus simples déclenchant facilement des réflexes d'interpellation : le Département avec des coordonnées affichées ou communiquées (celles de la PMI, CRIP ou autres selon l'organisation choisie) et le 119 dont la notoriété est déjà acquise pour la protection des enfants. Ces deux lieux ressources (Département et 119) disposent par ailleurs d'une diversification de leurs canaux d'accès (plateforme, formulaire en ligne, adresse de messageries) qui renforce l'accessibilité pour le public.

- **Assurer une facilité d'accès pour les professionnels** : un besoin de simplicité s'est exprimé sur le circuit à bâtir pour ne pas alourdir la charge de

travail. Concernant notamment l'accueil collectif, les EAJE sont déjà soumis à plusieurs types de réglementations à respecter et spécifiquement pour la maltraitance, aux procédures hiérarchiques internes de signalement.

Ce circuit unique et simplifié doit donc apparaître en complément des plus anciens lorsqu'ils existent. Plus spécifiquement, pour les assistants maternels qui sont éloignés des fonctionnements administratifs plus présents dans l'accueil collectif, il s'agit là aussi de rompre une éventuelle difficulté à s'approprier les réflexes à avoir.

L'appui sur des outils existants

Les auditions ont conduit la mission à privilégier l'existence de dispositifs déjà en place pour asseoir un circuit de recueil et traitement des alertes. Le département et le 119 ont été identifiés naturellement comme des opérateurs indispensables au recueil des situations.

Le département au regard des rôles bien identifiés des CRIP et des PMI sur les sujets de protection des enfants et de contrôle de la qualité de l'accueil, le 119 pour l'approche professionnelle et neutre (possibilité de ne pas décliner son identité lors des appels), qu'il renvoie et qui est déjà utilisé par les professionnels notamment (cf. : annexe sur l'activité du 119).

La création d'une plateforme téléphonique ex nihilo, est apparue pour les institutions auditionnées, comme pour la mission, comme un facteur pouvant alourdir le système et brouiller le paysage institutionnel. Il a été abandonné pour ne pas affaiblir l'objectif majeur d'assurer un dispositif de prévention et de protection des enfants contre toute forme de maltraitance (intrafamiliale comme institutionnelle).

Au-delà des phases de gestion des situations individuelles, la remontée des données invite aussi la mission à s'appuyer sur des canaux existants (notamment la DREES) pour les remontées entre le niveau départemental et le niveau national.

Focus RECUEIL : le choix d'un double niveau de recueil des alertes (national et départemental) :

Le Conseil départemental comme organe privilégié pour animer le circuit :

C'est auprès du Président du Conseil départemental que devrait être abrité le futur circuit, l'échelon départemental apparaissant comme le niveau à privilégier pour promouvoir et renforcer le recueil des alertes dans les lieux d'accueil du jeune enfant.

Le fait de positionner le département comme opérateur principal du circuit, s'appuie sur un consensus issu des auditions, renforcé par la loi Plein Emploi de décembre 2023 qui permet désormais au Président du département de prononcer des retraits d'autorisation pour les EAJE (sachant qu'il préside déjà les CCPD⁸⁵ qui ont à traiter des procédures disciplinaires concernant les assistantes maternelles). Par ailleurs, il s'agit d'être en phase avec des fonctionnements certes souvent peu formalisés ou noyés dans les procédures de contrôle mais néanmoins existants au sein des Conseils départementaux au sujet du recueil des alertes.

Les Départements doivent impérativement formaliser toutefois l'adaptation de ce circuit à l'organisation de leurs services afin de favoriser l'articulation de ces derniers entre eux. La mission a en effet constaté que, peu d'entre eux, disposaient de procédures ou logigrammes situant précisément les rôles de chacun et les étapes dans le processus de recueil et de traitement de l'alerte.

Enfin, il n'est pas possible, et surtout pas forcément souhaitable, en l'état des fonctionnements actuels et du droit, de modifier les compétences telles que réparties entre les institutions qui agissent au local (la CAF souhaite par ailleurs garder l'angle des contrôles sur l'utilisation des financements). En revanche, il est préconisé que le département, la CAF et les services déconcentrés de l'État (DEETS) puissent coopérer de façon plus étroite à l'instar de certaines expériences précitées pour coordonner les plans de contrôles, échanger les inquiétudes sur certaines structures. A cet effet, des outils partagés comme présentés dans le **Rhône** par exemple sont à encourager pour soutenir la dynamique de la mise en place de ce circuit et la conclusion de protocoles conjoints également (comme l'avait d'ailleurs prévu le corpus législatif de 2007 qui a instauré la CRIP pour la protection de l'enfance)⁸⁶.

Un service identifié pour recueillir les alertes

Les organisations départementales qui ont été explorées via le questionnaire adressé aux départements et les auditions invitent la mission à encourager les présidents de Conseils départementaux à désigner spécifiquement **un service en interne qui sert de point de contact auprès des publics concernés** (grand public, professionnels des EAJE, assistantes maternelles) à travers des affichages, flyers, support de

⁸⁵ CCPD : commission consultative paritaire départementale

⁸⁶ Cf chapitre 5

communication divers (adresse mail, fiche contact). Les coordonnées de ce service (CRIP, PMI, cellule ad hoc) doivent permettre aux émetteurs d'une alerte de disposer d'un relai identifiable. Les outils numériques, comme la mise à disposition d'un numéro de téléphone au local doivent être gérés par des personnels disponibles et réactifs susceptibles de prendre en compte les inquiétudes formulées, les observations constatées et d'y donner suite (traitement). La question des effectifs se pose donc pour assurer l'effectivité de telles dispositions.

Par ailleurs, les Conseils départementaux, à travers les fonctions d'autorisations ou de contrôle, doivent veiller à l'effectivité de l'affichage des coordonnées du 119 dans les lieux d'accueil collectif et au rappel de l'existence de cette plateforme auprès des assistantes maternelles. Les coordonnées du numéro, adresse mail du service à joindre par tout type d'émetteur (parents, professionnels, institutions) doit faire l'objet d'une diffusion large par un mailing dédié notamment concernant les assistantes maternelles. L'appui des RPE et des autres partenaires pour diffuser cette information est indispensable.

Une centralisation des alertes recommandées

Si on ne peut exclure l'émission d'alertes auprès des services territorialisés, il s'agit de pouvoir avoir une prise en charge renforcée sur ce sujet et d'avoir in fine une vue d'ensemble du phénomène de la maltraitance. Ceci permettra de cibler ensuite les actions de prévention ou les plans de contrôle tant sur un axe géographique, que sectoriel (type de financements ou de cadre juridique des EAJE, profil des assistantes maternelles concernées etc...).

Autant que possible les Conseils départementaux sont donc invités à renforcer ou créer un service ou un pôle au sein du département en charge du recueil des alertes (type cellule de recueil des alertes dans l'accueil du jeune enfant) et avec du personnel formé. En effet, la centralisation des alertes dans un lieu unique et équipé informatiquement apparaît être un gage de sécurité pour la prise en compte, le traitement des situations individuelles mais aussi le recensement exhaustif des alertes. Sur un modèle similaire aux CRIP pour la protection de l'enfance voire au sein des CRIP elles-mêmes, le recueil des alertes des faits de maltraitance dans l'accueil du jeune enfant pourrait ainsi bénéficier d'une organisation et d'une logistique dédiées contribuant à mieux rendre visible le phénomène et à mieux assurer sa prise en charge.

Le recueil des alertes serait sans doute facilité s'il pouvait être situé au sein des services centraux (PMI ou CRIP) pour la phase de recueil et de traitement de l'alerte dans les étapes visant la pré-analyse telle la recherche pour le même auteur présumé, d'antécédents d'alertes, mais aussi l'envoi d'un accusé de réception à l'émetteur avant le déclenchement des mesures dédiées au contrôle (dont les principales sont les visites, injonctions, sanctions). La politique de contrôle dans les départements auditionnés est souvent pilotée depuis les services centraux de la PMI mais traitée opérationnellement par les équipes du territoire qui en réfèrent au central par l'envoi

d'un rapport de visite ou d'évaluation. La mission ne souhaite pas se prononcer sur l'organisation des contrôles qui est bien formalisée dans les départements pour s'en tenir à la phase de recueil et de traitement de l'alerte qui est dans le périmètre de la lettre de mission.

Des équipes différentes entre recueil des alertes et contrôles

La distinction entre agents en charge du circuit de recueil des alertes et ceux chargés de l'organisation, de la mise en œuvre des plans de contrôle des EAJE / assistants maternels apparaît comme souhaitable à condition que les moyens humains soient au rendez-vous. L'Etat doit accompagner les départements.

Plusieurs voix se sont fait entendre, lors de la mission, pour scinder au sein même de la PMI, les missions de conseil des missions de contrôle, le recueil des alertes apparaissant dans la phase de prévention des contrôles. En effet, l'intérêt d'organiser une cellule ou une équipe spécifique pour le recueil des alertes, serait de disposer d'agents plus à même de pouvoir entamer un dialogue neutre avec les professionnels de terrain notamment (sur les postures professionnelles à identifier comme bonnes pratiques ou au contraire celles à proscrire). Ceci n'empêcherait pas un dialogue étroit entre les agents dédiés au recueil et ceux au contrôle, mais de nombreux intervenants s'interrogent sur la double casquette de la PMI, parfois peu comprise comme un organe ressource mais plus comme un organe de contrôle.

Le niveau national comme filet de sécurité :

Si la mise en place d'une plateforme nationale est apparue rapidement souhaitable par les personnes auditionnées, sa création ex nihilo suscitait de l'inquiétude. Le souhait là aussi de faire converger vers les 119 les appels des émetteurs rend plus effective le recours à ce service soutenu pourtant par l'obligation d'affichage des coordonnées de ce service prévue dans la réforme Norma de 2021. Le recueil des situations par le 119 suivra la procédure habituelle de gestion des appels.

Les liens de France Enfance Protégée avec les départements sont nombreux tant à travers les échanges de données entre le SNATED 119 et les CRIP, qu'entre l'ONPE et les ODPE, que dans l'avenir autour de la question de la base de données des agréments des assistants familiaux en cours de construction.

Des outils à formaliser

Le chapitre suivant s'attache à décrire les pratiques existantes dont il convient que les départements s'inspirent pour améliorer leurs procédures actuelles de recueil et traitement des alertes comme pour faciliter la guidance des émetteurs de l'alerte ainsi que la saisie des données par les services compétents.

Ce recueil devra, au sein des départements qui ne l'ont pas encore réalisé⁸⁷, être formalisé par des supports (type **fiche de recueil**), et les données issues de l'activité des alertes doivent être centralisées dans des tableaux permettant un suivi du phénomène de la maltraitance au plan global et non plus uniquement une gestion des alertes par dossier d'EAJE ou d'assistante maternelle concerné(e)⁸⁸. Il appartiendra ainsi au département de se doter de tableaux de pilotage tel que proposés en annexe pour également assurer la remontée des données d'activités liées aux alertes tant à un niveau national que départemental.

De même, l'**envoi d'accusé de réception**⁸⁹ à l'émetteur viendra renforcer la vigilance sur le suivi des dossiers liés à ces alertes (en assurant une traçabilité partagée) et assurant ainsi à l'émetteur la prise en compte de son alerte. Il ne s'agit pas néanmoins de donner à l'émetteur accès aux suites qui seront réservées à l'alerte mais au moins d'assurer que le département s'en est saisi.

Le traitement :

Une fois l'alerte recueillie, il s'agit de pouvoir assurer une prise en considération des éléments qu'elle contient en évaluant les suites à donner.

L'évaluation de l'alerte consiste en une pré-analyse de la situation avant le déclenchement des procédures de contrôle si celle-ci apparaît fondée. Les agents départementaux dédiés doivent vérifier si l'alerte rentre dans le périmètre de ce circuit, graduer leurs interventions (cf. **Loire-Atlantique**) et apprécier le degré d'urgence au regard des faits évoqués et déclencher les modalités de traitement (procédures de contrôles).

Préconisation :

La distinction entre les agents dédiés à l'évaluation de l'alerte et ceux dédiés aux mesures de contrôle nous apparaît nécessaire afin que dans la phase d'évaluation de l'alerte, les premiers échanges avec les professionnels (hors situations de grave danger) puissent faire l'objet d'un soutien des professionnels hors procédure de contrôle.

Une fois l'alerte qualifiée comme constitutive d'un danger pour le ou les enfants concernés, la mission recommande que les agents en charge de cette phase consignent sur un support informatique (tableur Excel) accessible aux agents en

⁸⁷ un peu plus de 50 % de répondants au questionnaire indiquaient disposer d'un outil de pilotage

⁸⁸ Cf infra chapitre 6

⁸⁹ Cf annexe

charge du contrôle, la date de l'envoi d'un accusé de réception à l'émetteur de l'alerte, les principaux actes effectués avec l'EAJE ou assistant maternel concerné par l'alerte : échanges courriels, téléphoniques etc...

La mise en place d'une GED, ou d'un SI dédié apparait de ce fait rapidement nécessaire pour assurer la dématérialisation de ces dossiers et donc faciliter leur accès partagé sauf à ce que les départements disposent déjà d'un SI permettant d'identifier ces opérations.

En parallèle, il apparait opportun de retranscrire ces éléments dans un tableur partagé avec les autres autorités : Préfet et CAF susceptibles de connaître également des remontées d'incidents sur les mêmes endroits et professionnels. Ce tableur doit être hébergé dans un espace informatique sécurisé (cf. **métropole de Lyon**).

Le suivi :

Niveau technique et opérationnel

Le futur circuit s'organise sur le plan opérationnel dans une démarche de traçabilité des actions pour l'enfant et les parents concernés, ainsi que le(s) professionnel(s) mis en cause qu'ils travaillent au sein d'une EAJE ou dans le cadre de l'accueil individuel.

Concernant les enfants et parents : **l'accusé de réception** est indispensable pour sécuriser ces derniers et objectiver le déclenchement de la procédure de traitement de l'alerte par le département. L'informatisation de cet accusé de réception, son envoi dans des délais d'au moins 2 jours après réception de l'alerte sont nécessaires pour constituer le dossier dans son volet **relation aux usagers**.

Les échanges téléphoniques avec les parents doivent faire l'objet d'une consignation écrite car au-delà des écrits qu'ils ont pu adresser pour alerter de la situation, ils peuvent par leurs propos plus libres énoncer d'autres éléments complémentaires et utiles à l'évaluation. S'ils n'ont pas à connaître du contenu des éléments issus des rapports de contrôle, visites etc..., ils doivent néanmoins pouvoir être informés que la situation est en cours de traitement voire circonscrite pour apaiser leurs inquiétudes.

Les prestations : la **mise à disposition** des services de PMI doit pouvoir être systématique proposée (donc formalisée dans une procédure) afin d'assurer un suivi de l'enfant et d'orienter, le cas échéant, les parents vers des **dispositifs de soutien à la parentalité**. Les faits de maltraitance commis à l'encontre de leur enfant par des professionnels à qui l'accueil de leur enfant était confié, peuvent entamer leur confiance en eux et leur capacité à repérer les difficultés de leur enfant.

Concernant plus spécifiquement les enfants, la proposition d'une orientation vers l'**UAPED**⁹⁰ du secteur est souhaitable pour s'assurer du retentissement des

⁹⁰ <https://www.lavoixdel'enfant.org/actualite/les-unites-daccueil-pediatriques-enfant-en-danger-un-lieu-adapte-aux-besoins-des-mineurs-victimes/>

maltraitements ou négligence envers l'enfant. Lieu de constat et de soins pour l'enfant victime, les UAPED apparaissent comme un outil désormais majeur pour la protection des enfants et disposant d'un plateau technique complet.

Le **classement** de l'alerte doit pouvoir être formalisé et motivé par les agents en charge de ce circuit afin de pouvoir, en cas de réitération d'une alerte portant sur le même professionnel ou le même EAJE, effectuer le RETEX nécessaire sur les raisons ayant conduit à ne pas donner de suites lors de la première alerte.

Enfin concernant les procédures de contrôle qui sont déclenchées après évaluation d'une alerte, il convient qu'elles puissent être rattachées de manière informatique aux alertes qui les ont éventuellement précédées et ce, de manière informatisée dans un tableau de pilotage en attente d'un SI dédié.

Niveau politique et institutionnel :

Cette traçabilité est déterminante pour assurer l'éclairage des autorités diverses qu'elles soient de contrôle (Président du département, Préfet, CAF) ou en charge de l'animation de cette politique publique (CDSF, communes) à travers des **données statistiques** précises et partagées.

La production de statistiques annuelles centralisant les diverses informations, leur analyse conjointe par ces institutions, sont autant de leviers pour que chacun s'implique dans la vigilance à avoir autour de la qualité de l'accueil du jeune enfant (Cf. : infra chapitre 5).

Celle-ci doit être réalisée tant au niveau départemental que national afin de pouvoir repérer certains phénomènes propres à développer des politiques de prévention (prévention du bébé secoué par exemple) ou des politiques de contrôle (auprès de certains gestionnaires par exemple).

5.Des outils au service de la prévention des maltraitances

Dans le cadre des auditions, la mission a pu prendre connaissance d'outils intéressants sur lesquels les acteurs doivent pouvoir s'appuyer pour contribuer à la prévention des maltraitances dans les lieux d'accueil du jeune enfant.

Deux sujets intimement liés s'avèrent relever d'un consensus : d'une part, le sujet de l'attractivité des métiers de la petite enfance et, d'autre part, celui du contenu des formations des professionnels. En effet, les taux d'encadrement (liés à des difficultés de recrutement) sont souvent faibles voire pas respectés. Les professionnels insuffisamment formés au regard des compétences nécessaires pour accueillir des tous petits.

L'attractivité des métiers

Les syndicats, associations de professionnels, gestionnaires mais aussi des services départementaux, la CNAF etc... ont pu exprimer unanimement l'urgence à pourvoir les postes vacants dans ce secteur. En 2022, la **CNAF** avait tiré la sonnette d'alarme par une enquête nationale ⁹¹ en indiquant que près de 10 000 professionnels formés dans les crèches seraient nécessaires pour « rouvrir les berceaux gelés » par le manque de moyens. Une insuffisance qui risque de s'accroître puisque « plus de la moitié des assistantes maternelles partiront à la retraite d'ici à 2030 ». Le sous-effectif est générateur de tensions pour le ou les professionnels concernés qui induisent en général une déshumanisation du travail, une mécanisation des tâches, un isolement des professionnels (cf. : supra : facteurs de la maltraitance). Dans le rapport de la commission d'enquête parlementaire sur le modèle économique des crèches et sur la qualité de l'accueil des jeunes enfants paru en mai 2024⁹², il est recommandé d'augmenter le nombre de membres du personnel présents par enfant. Ainsi, selon ses recommandations, le taux d'encadrement devra atteindre un adulte pour cinq enfants d'ici à 2027 et un pour quatre d'ici à 2030. Ceci renvoie aux standards européens pour permettre « aux professionnels de bien faire leur travail » comme le précise le rapport.

⁹¹<https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2023-01/Restitution%20des%20r%C3%A9sultats%20de%20l'E2%80%99enqu%C3%AAt%20nationale%20p%C3%A9nurie%20de%20professionnels%20dans%20les%20%C3%A9tablissements%20d%27accueil%20du%20jeune%20enfant.pdf>

⁹² https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cecrec/116b2660_rapport-enquete

Au-delà des solutions normatives qui seront mises en place, il est déjà important de porter la reconnaissance de ces métiers au plan sociétal par des actions de promotion de ces métiers de l'humain auprès du grand public, en soutenant l'expertise, les qualifications, l'engagement au service des personnes de cette activité. Il faut déconstruire l'image qui renvoie à des compétences « naturelles » et non professionnelles.

La valorisation des filières scolaires, dans le cadre d'une campagne de communication nationale portée par l'État, l'implication des Régions dans le soutien des formations professionnelles, de l'adaptation aux besoins du secteur, et des acteurs du champ de l'emploi apparaissent comme des vecteurs aptes à renforcer l'attention vers les métiers de la petite enfance.

Le renforcement de la formation initiale comme continue des professionnels est aussi unanimement attendu comme étant un moyen efficace de la prévention des mauvaises pratiques générant violences ou négligences envers les enfants. Cette question est ancienne et reprise dans de nombreux travaux, rapports et commissions.

La relance de l'attractivité des métiers à travers notamment des filières de formation a souvent été évoquée. Dans la **Somme**, par exemple, avec le GEICQ⁹³, 13 jeunes sont rentrés en apprentissage en 2023 avec des partenariats pour les accueillir dans des EAJE lieux de stage et in fine recevoir une formation diplômante (auxiliaires de puériculture). Cela permet à terme de former des personnels qualifiés sur les structures avec un financement par la CAF.

De même le département du **Val-de-Marne** qui pilote un centre de formation, le CPPA⁹⁴ qui assure la formation des assistants maternels et des professionnels médico-sociaux sur des thématiques spécifiques (« accueillir et accompagner les émotions de l'enfant » ; « développement de l'Enfant à la lueur des neurosciences » ...).

« Les bébés secoués » dont le chiffre exact est difficilement comptabilisable, ont fait l'objet d'une attention particulière de la mission. Le passage à l'acte qu'il s'agisse des parents comme de professionnels se traduit par un traumatisme crânien chez le bébé entraînant des lésions, souvent irréversibles, du cerveau et causant des handicaps majeurs voire le décès du bébé. Les pleurs de l'enfant sont à l'origine d'une exaspération exacerbée de l'adulte, tournant au drame.

La présidente de l'**association « Les maux pour le dire »** qui œuvre pour la formation des professionnels sur ce sujet (plus de 2000 professionnels formés depuis 10 ans) a

⁹³ Geiq : groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification

⁹⁴<https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/enfance/famille/formation-continue-medico-psycho-sociale-cppa>

construit des outils (thermomètre de la colère) pouvant accompagner les professionnels.

Les moyens dédiés aux acteurs associatifs doivent être inscrits dans les plans nationaux de prévention pour assurer un déploiement large de ce type de formation aux professionnels de l'accueil du jeune enfant.

Au-delà de ce sujet majeur qu'est l'attractivité des métiers de la petite enfance, nous avons pu relever des initiatives inspirantes pour accompagner la prévention des maltraitements dans l'accueil du jeune enfant.

5.1 Les contrôles comme outils de prévention et d'amélioration de la qualité :

5.1.1 Les contrôles préalables : vérification d'antécédents lors des embauches

Les gestionnaires ont, dans leur ensemble, insisté sur la question du contrôle des antécédents judiciaires avant embauche qui peine à voir le jour. De même, pour les assistants familiaux dont les agréments doivent être répertoriés sur une base nationale. Ces outils administratifs sont des préalables utiles à la probité des professionnels. On peut s'inspirer du **Ministère des Sports** qui a mis en place depuis 2020 des contrôles d'honorabilité pour les professionnels. Le dispositif législatif permet désormais de contrôler les bénévoles : l'ensemble des personnes qui interviennent auprès des mineurs grâce à un SI que les fédérations déposent sur ce système d'information, les identités de personnes ayant un rôle d'encadrement (dirigeant, arbitre, etc...). 1 900 000 contrôles ont été effectués et 400 personnes se sont révélés dans une situation d'incompatibilités avec l'exercice d'une activité pour les mineurs (en lien avec le FIJES). La structure employeur comme la fédération concernée ont été informées de l'incapacité de la personne ciblée à exercer auprès de mineurs.

5.1.2 Les contrôles en cours d'activité :

L'ensemble des Départements visités ou qui ont répondu au questionnaire soulignent l'importance des contrôles (inopinés ou programmés) comme outils de prévention.

Ces contrôles sont formalisés par des rapports de visites, parfois d'une quinzaine de pages détaillant les conditions de l'encadrement des enfants par les professionnels (nombre, formation ...), le respect des documents obligatoires (affichage, protocoles etc..). La majeure partie de ces documents visent les conditions du bâtimentaire (superficie des locaux pour les enfants, le personnel, espaces extérieurs ...), les conditions de sécurité (sorties incendie ...).

Si dans certains documents comme celui de la **Somme** il est demandé de questionner l'existence ou non de réunions de travail avec le personnel, les temps d'analyses de pratiques professionnelles⁹⁵, l'existence d'une procédure en cas de suspicion de maltraitements, il n'en demeure pas moins que ces aspects sont très peu développés en termes d'investigations et d'objectivation des situations au regard des autres items soutenant le contrôle. Cette situation est commune à la plupart des départements auditionnés ou qui ont transmis à la mission leurs modalités de contrôles.

En **Savoie**, dans le cas où le gestionnaire pour lequel une injonction de fermeture a été délivrée par le Préfet possède plusieurs établissements de ce type sur le Département, des visites de contrôle de l'ensemble seront déclenchées dans les plus brefs délais. Le service de PMI se tient alors à la disposition du gestionnaire pour un accompagnement visant à trouver des mesures correctives, en lien avec la réglementation et les guides ministériels. Dans ce département, après chaque visite de suivi, réalisée régulièrement, sur indicateurs (turnover, réalisation de travaux), ou sur sollicitation de la directrice ou du gestionnaire, un rapport circonstancié est rédigé avec ou non une lettre d'intention si des recommandations sont nécessaires. Cela permet également de conserver des éléments de traçabilité relatif aux fonctionnements et aux conditions d'accueil. Des temps d'information, de formation (comme autour de l'éveil culturel) sont organisés à destination des professionnels des EAJE.

5.2 L'animation de temps collectif : séminaire, forum départementaux, journées de travail

Sans citer tous les exemples remontés sur le sujet, nous tenons à souligner que les syndicats, associations de professionnels auditionnés ont insisté sur l'importance de ces regroupements tant pour l'accueil collectif qu'individuel, et particulièrement pour ce dernier, souvent à l'initiative des services de la PMI du Département.

Ainsi dans les **Bouches-du-Rhône**⁹⁶ l'organisation d'une journée départementale en 2023 et une prévue en 2024 permet le regroupement des directrices de crèches sur le sujet du circuit de protection de l'enfance et la présentation de la CRIP. Une autre journée est dédiée aux assistants maternels. Le service travaille étroitement avec les RPE qui diffusent l'information également.

Certains temps collectifs à l'échelle départementale sur des thématiques d'inclusion envers les enfants en situation de handicap sont aussi à souligner : ainsi dans le Département de la **Savoie** la réflexion autour de la prise en charge d'enfants à besoins

⁹⁵ Art R 2324-37 CSP

⁹⁶ 707 EAJE pour 20 000 places ; 5600 assistantes maternelles pour 18000 places

spécifiques a été engagée : un groupe de réflexion a été initié en 2018, puis un pôle ressources Handicap a été créé en 2021 consolidant l'engagement du Département à accompagner les professionnels des EAJE dans l'accueil des enfants à besoins spécifiques.

Il est désormais la structure ressource que les équipes dans les EAJE, mais également les animatrices de RPE ou les assistants maternels peuvent solliciter, pour obtenir des formations. Il anime le réseau des référents « santé et accueil inclusif » du Département.

5.3 Les chartes, les référentiels de pratiques

L'article L214-1-1 du CASF⁹⁷ définit le périmètre des modes d'accueil du jeune enfant entre les modes collectifs et individuels. Il aborde dans sa deuxième partie les responsabilités incombant aux personnes morales ou physiques en charge de cet accueil dans une approche holistique avec pour objectif premier d'assurer le bon développement de l'enfant en veillant sur sa santé, sa moralité, son éducation. L'accueil du jeune enfant s'inscrit dans une logique de coopération avec les parents et d'inclusivité.

Cet article montre à lui seul combien la notion d'accueil du jeune enfant est éloignée de celle de garde qui, au-delà des questions sémantiques, a pu imprégner l'image des métiers dédiés au jeune enfant.

Ces métiers dont les responsabilités sociétales sont au fond très étendues et vont au-delà des actes de changes, de confection des biberons comme cela est parfois encore compris dans notre société.

Cette responsabilité forte, qui pèse sur les organisations et les professionnels dédiés à l'accueil du jeune enfant, est donc un premier fondement des mesures de prévention. Elle doit pouvoir être intégrée par tous les professionnels et les gestionnaires d'établissement, mais être rappelée régulièrement afin de pouvoir questionner périodiquement leur effectivité tout au long du parcours professionnel et donc au-delà des formations initiales.

Par ailleurs, cet article fait référence à la **charte du Jeune enfant** qui, au vu des échanges, que la mission a eu est un texte mieux connu des professionnels notamment par son affichage obligatoire dans les lieux d'accueil collectif.

⁹⁷ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045136908

Cette charte élaborée en 2017⁹⁸ (article L 214-1-1 CASF lui étant postérieur), énonce 10 grands principes qui se situent tous du point de vue de l'enfant, de ses besoins fondamentaux et ce dans son individualité, des attentes nécessaires pour favoriser son épanouissement.

Elle vise en particulier les conditions favorables à un bon accueil (disposer d'espace, de temps, d'une qualité de l'environnement) mais aussi les positionnements que les professionnels de l'accueil du jeune enfant doivent avoir dans l'exercice de leurs pratiques. Ainsi il est important de noter, dans le 4^{ème} principe, le besoin pour l'enfant d'avoir des « professionnels qui encouragent avec bienveillance » les apprentissages et les découvertes. Elle induit de fait pour les professionnels d'avoir une posture tolérante à l'égard des difficultés auxquelles l'enfant peut être confronté dans les apprentissages et découvertes de son environnement et qui peuvent être source de maltraitance (enfant qualifié de « cochon » lors des repas, maladroit dans les activités etc...).

Mais c'est aussi le 9^e principe qui conditionne le bon traitement de l'enfant accueilli « au bon traitement » des professionnels, renvoyant ainsi la responsabilité des organisations à offrir les conditions de travail idoines à leurs professionnels. De même rappeler que « *Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger entre collègues comme avec d'autres* » et enfin le dernier principe qui vise à assurer des formations spécifiques aux besoins du jeune enfant.

Cette charte situe l'accueil du jeune enfant dans une approche écosystémique du lieu d'accueil afin d'atténuer le sentiment d'isolement, voire l'isolement des professionnels dans leur pratique, dont on sait également qu'il est un terrain favorable à la maltraitance. Même dans l'accueil individuel, le rôle des RPE, de la PMI et des parents sont autant de leviers visés pour raccrocher les professionnels à des temps d'échanges, de prise de distance et de croisement des regards utiles à questionner les pratiques professionnelles.

Certains départements, CAF, institutions diverses se sont appuyés sur cette charte pour élaborer des livrets explicatifs et donnant des illustrations des principales dispositions qui y sont contenues ⁹⁹.

De même, la mission a pu découvrir les outils mis en place par **la Mutualité Française Rhône – Pays de Savoie** par exemple lors de la visite de la crèche Mirabilis sise à Lyon 3.

⁹⁸<https://solidarites.gouv.fr/charte-nationale-pour-laccueil-du-jeune-enfant#:~:text=La%20Charte%20nationale%20pour%20l'accueil%20du%20jeune%20enfant%20%C3%A9tablit,dans%20les%20projets%20d'accueil.>

⁹⁹https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/881/Partenaires-locaux/Petite%20enfance/Charte-nationale_livret-texte-integral_copyright.pdf

Chez ce gestionnaire, est adossé au contrat de travail de chaque professionnel embauché en EAJE, une annexe qui, dans la continuité des recommandations du rapport IGAS de Mars 2023 ; fait référence tant au corpus législatif français qu'aux valeurs de la Mutualité française¹⁰⁰, ainsi que, sur le projet d'établissement de son échelon régional visant le respect, l'égalité, la bienveillance, la sécurité, l'autonomie, la coéducation et l'ouverture.

Cette **charte de la bientraitance**¹⁰¹ qui reprend les grands axes de la charte du jeune enfant détaille les conduites à tenir dans huit points notamment en donnant des exemples à ne pas suivre « *n'exercer aucune violence physique ou verbale ou psychologique ou sexuelle* ». Comme par exemple : tirer un enfant par le bras, le ridiculiser, le punir ou le menacer, le soumettre à des exigences excessives, le forcer à manger. « *Alerter sa hiérarchie lorsqu'on est témoin de toute pratiques de cette nature.* »

En l'annexant au contrat de travail, cette charte prend une dimension contractuelle, mais aussi managériale, voire disciplinaire auprès des salariés. Cette charte s'inscrit dans un portage institutionnel diversifiant les moyens de mobilisation des salariés autour des bonnes pratiques. Elle est diffusée et explicitée lors de la journée d'intégration.

Par ailleurs, en juillet 2024 s'est tenue une journée dédiée à la protection de l'Enfant : ainsi des tables rondes avec des pédopsychiatres, des professionnels de l'UAPED¹⁰² faisant l'objet de capsules vidéo, des fermetures des EAJE pour journée pédagogique autour du circuit de l'information préoccupante regroupant 150 salariés sont autant d'exemples où le gestionnaire fait le choix d'une politique de promotion des connaissances auprès de ses salariés afin de renforcer la qualité de leurs pratiques.

Une charte sur la qualité de vie au travail est en cours d'élaboration.

Nous pouvons par ailleurs relever d'autres outils qui nous ont été présentés par deux départements qui gèrent en régie des crèches à savoir la Seine-Saint-Denis (49 crèches) et le Val-de-Marne (81 crèches).

En leur qualité de gestionnaires d'établissements mais aussi agissant au sein d'une collectivité qui pilote le contrôle des EAJE sur son territoire, leurs directions de crèches ont élaboré des outils de prévention des maltraitances destinés à étayer les connaissances de leurs agents, détaillant les conduites à tenir pour mieux appréhender les pratiques professionnelles à exercer auprès des agents.

¹⁰⁰ <https://www.mutualite.fr/>

¹⁰¹ Cf annexe

¹⁰² Unité d'accueil pédiatrique de l'enfance en danger : dispositif créé en 1998 permettant, au sein des CHU, de recueillir la parole de l'enfant victime en coordonnant tous les acteurs (enquêteurs, soignants, services sociaux).

Bien que ces Départements soient atypiques au regard du reste de la France, il nous semble néanmoins intéressant de promouvoir ces travaux qui sont duplicables dans d'autres EAJE et dont certains gestionnaires pourraient s'inspirer.

Dans le **Val de Marne**, a été élaboré par la Direction de Crèches, au sein d'un groupe de travail pluridisciplinaire en mars 2024, un référentiel « prévention de la maltraitance au sein des crèches départementales/conduites à tenir » dont le sous-titre est « référentiel détaillant les actions préventives mises en œuvre et la conduite à tenir en cas de suspicion de maltraitance ou de situation présentant un danger pour l'enfant au sein de la crèche ». Organisé en quatre parties plus une annexe portant sur la liste des actes ou attitudes inadaptées, ce document reprend la définition de la maltraitance selon la loi du 7 février 2022, les facteurs de risques et le repérage des signes d'alerte, les actions de préventions, les conduites à tenir par les professionnels. En une vingtaine de pages, les professionnels disposent ainsi de l'essentiel des paramètres utiles à identifier les situations à risques, les actes inappropriés et les postures à adopter tant vis à vis de l'enfant que de l'institution. Pour notre mission, c'est un outil utile pour aborder de manière pédagogique la question de la bientraitance dans l'accueil du jeune enfant. Très ancré dans la réalité de terrain, les professionnels peuvent aisément s'identifier et reconnaître des situations où leurs postures professionnelles ou celles de leurs collègues interrogent et intervenir pour les modifier. S'inspirant du rapport de l'IGAS de mars 2023, il reprend les constats effectués sur le fait que l'accompagnement de personnes vulnérables peut être un terrain favorable au développement d'actes maltraitants et appelle à être vigilant face à ces dérives. Chaque professionnel intervenant dans les crèches se voit signifier le rôle et fonction qui lui incombent dans le processus de la prévention de la maltraitance. Un des facteurs de maltraitance identifié dans le rapport pré cité provenait du fait que les professionnels n'étaient pas toujours assignés aux tâches pour lesquelles leur formation et leurs titres les destinaient au départ. L'employeur ou l'organisation poussaient les agents à occuper des fonctions auxquelles ils n'étaient pas formés ou embauchés au départ.

De l'agent technique polyvalent jusqu'aux familles, ce sont près d'une douzaine d'acteurs qui sont visés et les responsabilités respectives précisées.

Enfin, dans ce document figure, le schéma des process à suivre en cas de survenance d'une alerte et d'un comportement inadapté, en rappelant que « *tous les professionnels quel que soit le poste occupé ont le devoir de signaler une situation de maltraitance ou de négligence* ».

Lors de la visite d'une crèche départementale **d'Alfortville (Val de Marne)**, les échanges avec les professionnels présents ont montré combien ces outils sont importants pour donner un appui aux échanges avec des collègues en difficulté. Ils s'inscrivent dans une démarche plus globale telle la mise en place fin 2021 de cycles de visioconférences tous les 5 du mois sur des sujets tels que « comment faire avec

les émotions de l'enfant ». Ces séances sont organisées sur les temps de siestes des enfants pour que les professionnels puissent assister depuis les crèches.

En matière de référentiel à destination des professionnels, une démarche du même ordre a été conduite dans le Département de la **Seine-Saint-Denis**. Un groupe de travail a été initié il y a plus de 20 ans autour des maltraitances intrafamiliales et de leur meilleure prise en charge par les professionnels de crèches. Ces travaux se sont orientés par la suite sur un **protocole « bientraitance »**. Ce dernier reprend le socle juridique autour des maltraitances tant sur la définition que sur l'obligation pour chacun de signaler des faits de maltraitance envers les enfants. Les violences institutionnelles sont traitées dans un chapitre intitulé : *« démarches et conduites à tenir quand l'agresseur suspect ou désigné appartient à l'institution. »*

Cet outil explique le process à respecter dans l'émission de l'alerte à la hiérarchie de l'information ainsi que la conduite à tenir envers les parents, les autres agents de l'établissement etc...

Comme indiqué dans le rapport IGAS de mars 2023, ce type d'outils qui nomme clairement l'existence de faits maltraitants et d'une organisation pour les prendre en charge constitue en lui-même un outil de prévention puisqu'il objective l'existence de ces situations (souvent impensées) et explicite l'organisation institutionnelle à actionner lors de leur survenue.

5.4 Les démarches qualité, d'auto-évaluation

Dans la **Somme**¹⁰³, la CAF a élaboré une démarche qualité¹⁰⁴ proposée à tous les lieux d'accueil du jeune enfant basée sur le volontariat des structures et visant à donner des clés d'amélioration au regard des connaissances pédagogiques scientifiques et sociologiques actualisées.

Cette démarche s'organise autour d'un support d'autoévaluation en équipe puis d'échange avec un binôme du comité de pilotage qui suit cette démarche. Ce comité de pilotage est composé de la CAF, de l'association « Mosaïque d'Enfance », du Conseil départemental à travers la PMI, de l'association de Maires de la Somme avec l'appui d'un comité de certification composé d'experts de la petite enfance (docteurs en psychologie, sociologue spécialisé dans la petite enfance, formateur ...). Cette démarche cherche à promouvoir auprès des EAJE l'observation, l'innovation et l'adaptabilité. Dans le cadre de ce partenariat avec l'association « Mosaïque

¹⁰³ Au 14 novembre 2023, le Département de la Somme dispose de 115 structures, pour 2 550 places d'accueil de jeunes enfants, 25 projets de création sont à l'étude. 72 structures sont en Prestation de service unique (PSU) et 43 en Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE). 2 853 les assistants maternels, exercent à domicile soit 10 264 places et 49 exercent dans l'une des 15 Maisons d'Assistants maternels soit 196 places d'accueil.

¹⁰⁴ « Labelétoile, pour un accueil du jeune enfant de qualité »

d'enfance » ¹⁰⁵ (collectif de crèches), la CAF de la Somme a développé une charte qualité qui délivre, le cas échéant un label, de 1 à 4 étoiles autour de la qualité de l'accueil, du projet d'établissement et des compétences de l'équipe d'encadrement.

La démarche s'appuie sur les qualités d'observation que les professionnels du jeune enfant doivent développer dans leur pratique quotidienne, mais aussi des qualités d'adaptation, de communication, et de réflexion. Les différentes étapes de l'accueil sont abordées et des indicateurs sont définis. Cette démarche est présentée comme favorisant la réflexion de tous les partenaires sur le rôle des professionnels de la petite enfance et sur la prise en compte des besoins des jeunes enfants.

Dans le cadre de la formation des professionnels et la prévention, des actions sont menées telle « **Ensemble pour la petite enfance** ». Cette association dispense un certain nombre de formations (habilités Qualiopi) et basées sur des outils scientifiquement validés¹⁰⁶ dans le but de promouvoir la prévention des violences et maltraitances faites aux jeunes enfants.

Ainsi, nous pouvons évoquer le « portrait des pratiques éducatives, outil de prévention des carences et maltraitances institutionnelles et de promotion des habiletés sociales ». Ce dernier permet à l'équipe de réaliser le portrait de son fonctionnement et donc de comprendre ses pratiques éducatives.

S'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue et visant à soutenir la création d'environnements éducatifs favorables au développement des enfants et à offrir les connaissances nécessaires à leur mise en œuvre, l'observation et l'autoréflexion permettent de connaître les pratiques éducatives mises en œuvre auprès des enfants et d'identifier les forces et défis du milieu d'accueil.

Le contenu du portrait a été élaboré à partir d'une compilation de recherches scientifiques sur les pratiques éducatives à privilégier au bénéfice du développement global des jeunes enfants.

Ce portrait propose une grille d'analyse des pratiques éducatives qui fait référence aux différentes dimensions de la qualité, telles que reconnues dans la littérature et dans l'approche « Accompagne-moi ». Ces dimensions sont inter-reliées, il faut parfois agir sur l'une ou l'autre de ces dimensions pour permettre d'augmenter la qualité globale. Pour chacune de ces sections, il existe des orientations pédagogiques, guidant l'action des professionnels, des pratiques à privilégier au sein de chaque orientation pédagogique, applicables dans le quotidien par les professionnels.

¹⁰⁵ https://mosaique-enfance.org/?doing_wp_cron=1715333516.8714280128479003906250

¹⁰⁶ Après un travail avec une équipe de recherche québécoise, une expérimentation a été effectuée puis validée par Inserm et Université de Bordeaux en 2021 dans le cadre d'une recherche action.

La grille peut être complétée une partie à la fois ou en totalité selon la disponibilité de l'équipe. Elle peut être utilisée à différents moments dans le temps, pour ainsi permettre d'observer l'évolution des pratiques éducatives de l'équipe.

L'association dispense ainsi un module en cours d'essaimage dans plusieurs communes¹⁰⁷ et un module est en cours d'élaboration pour les assistants maternels avec l'université Paris Descartes.

Il est intéressant de noter que dans les villes où a été expérimenté cet outil, il est constaté selon l'association 26 % de turnover de moins de personnel que dans les autres communes (moins 30 % au Québec, territoire confronté également au problème d'attractivité des métiers de la petite enfance).

Si actuellement le portrait prend en compte tous les comportements de l'enfant, la présidente, Mme Cassio-Vicarini, préconise que des travaux de recherche spécifiques soient lancés sur la question de maltraitements institutionnelles plus spécifiquement, bien que des modules de formation (avec financement OPCO) existent déjà sur la question de maltraitance institutionnelle depuis plusieurs années.



Résumé des sections et orientations

SECTIONS	1 - La qualité de l'interaction entre les professionnels et les enfants	2 - La qualité et la diversité des activités offertes aux enfants	3 - La qualité de l'aménagement des lieux et du matériel	4 - La qualité de l'interaction entre les professionnels	5 - La qualité de l'interaction entre les professionnels et les parents
ORIENTATIONS PEDAGOGIQUES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interagir de façon sensible, attentive et chaleureuse avec chacun des enfants 2. Assurer un climat positif et chaleureux au sein du groupe 3. Offrir une rétroaction de qualité à chaque enfant 4. Encourager intentionnellement l'enfant à communiquer 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Adapter les activités au rythme et aux besoins de chaque enfant 6. Proposer une variété d'activités et d'expériences à chaque enfant 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Aménager des environnements (lieux) accueillants, fonctionnels, sécuritaires et stimulants à l'intérieur et à l'extérieur 8. Offrir du matériel varié, accessible, disponible et adapté au développement de chacun des enfants 	<ol style="list-style-type: none"> 9. Assurer un climat positif et chaleureux au sein de l'équipe de professionnels 10. Interagir de façon sensible, attentive et chaleureuse avec chaque membre de l'équipe 11. Soutenir les échanges, les temps de partage et les expériences communes au sein de l'équipe 	<ol style="list-style-type: none"> 12. Interagir de façon accueillante, sensible et chaleureuse avec chaque famille 13. Soutenir la place des parents/familles en favorisant le partage de connaissances au sein d'un réseau élargi

¹⁰⁷ : <https://eduensemble.org/formation/>

6. Recueil des données, systèmes d'information

La mise en place d'un circuit organisant le recueil et traitement des alertes concernant la maltraitance commise dans les lieux d'accueil du jeune enfant, a pour corollaire l'organisation de la récolte des données afférentes à cette activité.

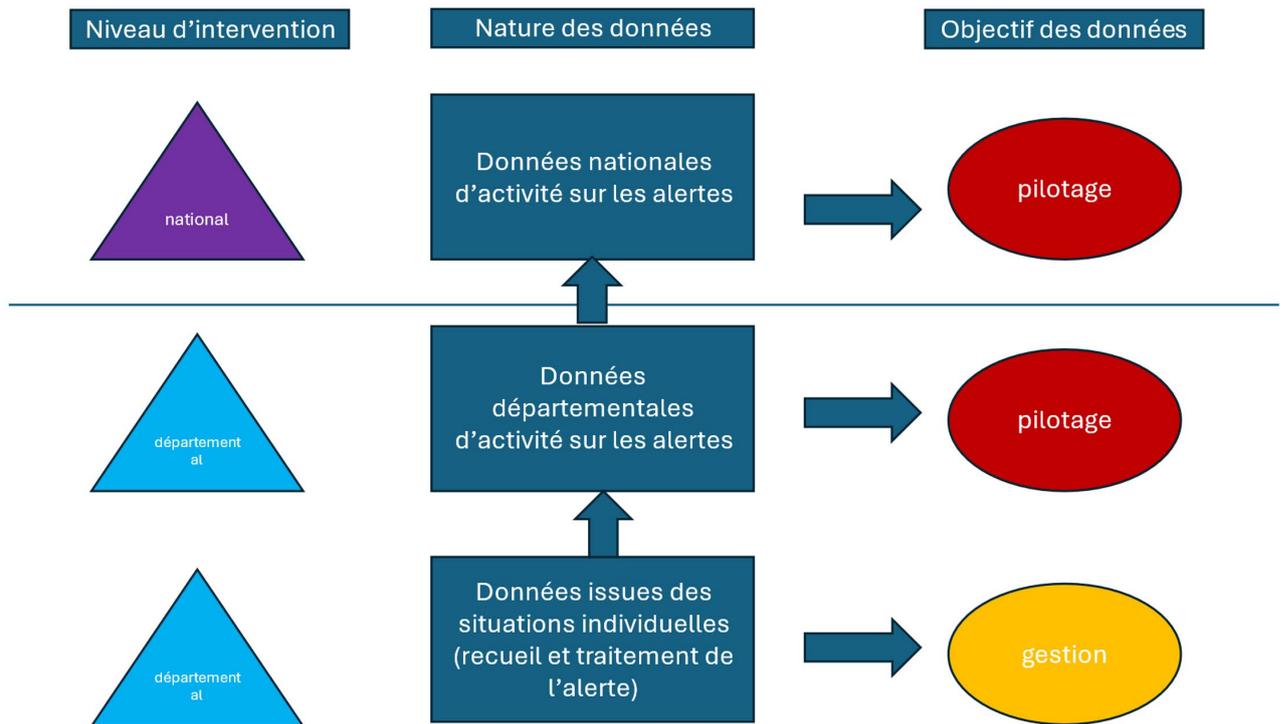
En effet, la visibilité du sujet de la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant passe par une objectivation de ce phénomène qui doit être étanche au traitement médiatique ou à l'inverse, à l'invisibilisation de cette problématique dissoute dans le traitement administratif. La traçabilité des alertes doit être assurée pour donner à voir aux décideurs publics l'ampleur et le contenu du sujet.

Les données à produire concernent, d'une part, le processus dédié aux situations individuelles permettant d'assurer la traçabilité des phases de recueil et traitement de l'alerte : on vise, ici, le mail adressé à la PMI par un parent qui s'inquiète du comportement d'une professionnelle envers les enfants décrivant une situation de maltraitance (violences physique ou psychologique envers l'enfant par exemple) dans telle crèche, tel jour... ayant généré telle décision de la PMI (appel à la direction, visite etc...). D'autre part, il y a aussi les données qui vont assurer le pilotage du sujet de la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant avec des données d'activité précises au sein des départements. C'est à partir de ces éléments que le département pourra ainsi synthétiser ce qui va constituer des prévalences pour certains types de maltraitements, dans certains lieux etc....

Ces informations pourront mieux définir les cibles des actions de prévention, les moyens à déployer par le département et en informer les partenaires concernés (CAF, DEETS, Communes etc..) pour mieux circonscrire ce phénomène.

Une remontée de ces données départementales au niveau national sera garantie afin d'accompagner l'Etat dans le pilotage de cette politique publique pour l'ensemble du territoire. Les autorités publiques (locales comme nationales) pourront ainsi disposer d'indicateurs utiles et réguliers pour traiter les situations individuelles, améliorer les prises en charge des enfants dans le déploiement de la politique publique de la petite enfance tant au niveau local que national.

Classification et objectifs des données à recueillir



Au regard des attendus de la lettre de mission¹⁰⁸, nous avons questionné l'existant et nous nous sommes aussi penchés sur certains circuits en cours de construction pour envisager quelques pistes qui mériteront néanmoins des investigations ou travaux complémentaires ultérieurs dans le cadre d'une conduite de projet dédiée.

6.1. Les constats

Les résultats du questionnaire adressé aux Départements fin 2023 permettent de formuler quelques constats.

6.1.1. Absence de SI interne dédié, de SI national, et peu d'outils de pilotage centralisés.

Les Conseils départementaux ne sont pas équipés pour le moment d'un SI national tant du côté de la petite enfance que de l'ASE (des travaux pilotés par la DGSC débutent sur ce sujet néanmoins) ou de la PMI. Ce sujet intéresse Départements de France qui souhaite avancer en restant autonome vis-à-vis de l'État. Chaque

¹⁰⁸ Cf annexe

Département dispose donc du choix de l'éditeur de logiciel avec lequel il organise la gestion des dossiers métiers relevant des activités des services de PMI, CRIP, ASE AST etc... politiques publiques sociales dont le Département assure depuis la décentralisation le pilotage.

En ce qui concerne, la traçabilité des alertes dans les modes d'accueil du jeune enfant parvenues à la connaissance du Département, le questionnaire adressé aux Départements par notre mission indique pour la totalité des réponses l'absence d'outils dédiés à ce sujet de type SI spécifique qu'ils soient « maison » ou produit par des éditeurs de logiciels.

Ce sont donc les SI des directions métiers du Conseil départemental qui éventuellement servent de points d'enregistrement des alertes (lorsque celles-ci sont recueillies par les CRIP notamment). L'accès aux SI métiers s'organise par des personnes habilitées qui, même au sein d'un même Département, est restreint étant donné le cloisonnement des organigrammes répondant aux missions de chaque direction et pour des questions de confidentialité au titre des règles du RGPD.

Ainsi les accès au logiciel CRIP ne semblent pas, au vu des échanges, être ouverts aux personnels de PMI et inversement. Ce sont donc les messageries de courriers électroniques qui représentent l'essentiel des supports d'échanges entre les professionnels concernés par le sujet des alertes dans les modes d'accueil du jeune enfant. Ce mode de fonctionnement certes souple, est néanmoins prohibé par les règles du RGPD puisque les messageries électroniques ne sont pas des supports sécurisés pour véhiculer des données sensibles à caractère personnel.

Enfin, les vecteurs majeurs d'accès à l'information partagée sur les alertes sont des progiciels type Excel pour le recueil des données d'activité. Mais près de 50% des Départements ont indiqué ne disposer en interne d'aucun tableau de pilotage centralisé des alertes.

[6.1.2. Les principaux canaux de recueil des alertes et leurs supports existants au sein des Départements](#)

Les organisations sur le traitement des alertes sont différentes selon que l'origine des alertes proviennent de l'accueil collectif ou de l'accueil individuel. L'alerte apparaît dans tous les cas comme un sujet satellite rattaché au sujet principal qui est le suivi du dossier du lieu dans lequel s'effectue l'accueil du jeune enfant (dans sa dimension agrément/ autorisation et contrôle). Selon que l'on traite de l'un ou l'autre type d'accueil, les équipes dédiées, dans la majeure partie des cas, consignent à leur niveau des données concernant les alertes. C'est une gestion par dossier des données qui s'opère dans la majeure partie des territoires. Les éléments relatifs à l'alerte au service de l'ouverture d'une procédure de contrôle apparaissent comme l'objet principal d'attention. Les contrôles font d'ailleurs l'objet de procédures formalisées,

avec des référentiels sur lesquels s'appuient les professionnels des PMI (certains Départements ont cependant externalisé les contrôles avec une délégation de service public).

Les contrôles disposent grâce à des tableaux souvent hébergés dans les services centraux d'une visibilité, quant à leur nombre, les mesures prises permettant ainsi aux Départements de suivre cette activité.

Concernant l'accueil collectif, les dossiers des EAJE sont la plupart du temps traités au sein des services centraux dans un service (souvent appelé SAJE : services accueil du jeune enfant) et rattaché au chef de service, médecin chef de PMI. Ces services en central sont composés de personnels dédiés aux agréments, alertes, suivi, contrôles des EAJE ; la plupart sont équipés de professionnels avec des profils pluridisciplinaire (infirmière puéricultrices, EAJE, médecin, psychologue).

Pour autant le traitement des alertes s'effectue de manière individualisée et dans le cadre du suivi de l'établissement. Les alertes qui y sont rattachées sont autant d'indicateurs sur la qualité de fonctionnement de l'établissement mais le phénomène de la maltraitance dans son ensemble et sur tous les EAJE ne fait pas l'objet sauf à de rares exceptions d'un traitement unifié et centralisé au sein d'un outil unique de type tableur.

Concernant l'accueil individuel, la majorité des Départements semble privilégier le traitement au local par les équipes de PMI implantées dans les territoires du Département. Là encore, la mise en place d'une approche par la thématique de la maltraitance est ignorée au bénéfice d'une approche par assistants maternels dans le cadre du suivi de l'agrément et par secteur géographique.

Pour autant, certains Départements comme l'**Oise** centralisent les alertes au sein d'un même service qu'elles concernent l'accueil collectif et l'accueil individuel.

Ainsi dans ce Département la politique PMI est pilotée en central par le médecin départemental de PMI rattaché à la Direction de l'Enfance et de la Famille, ainsi que le service « agrément petite enfance », rattaché quant à lui au volet « Protection de l'enfance » de la Direction en charge de l'Enfance et de la Famille. Ce service a la charge de délivrer les agréments assistants maternels et familiaux, de piloter le suivi global des structures petite enfance du Département (suivi qualité et des incidents¹⁰⁹, accompagnement des établissements, aide au montage de projets, etc.) et de coordonner le partenariat.

Deux types principaux de supports informatiques sont identifiés au sein des Départements pour le recueil des alertes concernant les modes d'accueil du jeune enfant avec les outils informatiques suivants :

¹⁰⁹ Dans ce département l'évaluation des incidents est confiée aux professionnels de Pmi basés en territoire

- la CRIP et son logiciel dédié qui est le lieu de collecte des alertes concernant l'accueil du jeune enfant en plus de celles concernant les maltraitances intrafamiliales,
- la PMI (en direct ou via des modalités générales de contact avec le public : site internet du Département, téléphone dédié à l'accueil citoyen).

Les deux sources de recueil (CRIP et PMI) s'appuient sur des logiciels ou modules métiers différents ce qui nécessite donc de la part des autorités départementales une vigilance sur l'articulation que ces deux services doivent avoir ensemble pour avoir une vue d'ensemble du sujet.

- Lorsque c'est la CRIP qui recueille l'alerte, celle-ci (courriel, appel téléphonique courrier) est enregistrée dans le logiciel métier par la saisie d'items permettant d'identifier la date du recueil, le lieu de survenance de l'incident, le nom du ou des enfants concernés, l'auteur présumé. Mais ces alertes (considérées comme des IP par la CRIP) sont transmises à la PMI pour attribution et traitement.

Dans le Département du **Finistère** qui fait coexister la possibilité de recueil par la CRIP et celle par le service d'accueil du jeune enfant (SAJE), il est mentionné que la traçabilité des situations dans le phasage de leur traitement est un point fort : les logiciels métiers assignés aux CRIP permettent en effet quel que soit l'éditeur d'enregistrer les éléments thématiques utiles pour le dossier et l'accès à ce dossier par des personnes habilitées et d'assurer la traçabilité nécessaire à des processus où la réactivité doit l'emporter sur la lourdeur administrative. Par ailleurs les logiciels utilisés par les CRIP disposent en leur sein de courriers types dont ceux générant des accusés de réception pour les émetteurs de l'IP. La CRIP peut également effectuer des signalements au Parquet en cas de danger grave. Dans toutes les hypothèses (origine via la CRIP ou via la PMI) un accusé de réception est envoyé à l'émetteur.

On comprend mieux aussi, avec des exemples comme le **Puy de Dôme** que les liens avec le Parquet et donc les situations donnant lieu à signalement sont gérées la CRIP pour la partie signalement (le traitement relevant de la PMI). Ceci se comprend au regard des protocoles spécifiques entre le Parquet et les Conseils départementaux dont les CRIP sont les animateurs, mais aussi car les CRIP, quel que soit l'éditeur du logiciel métier, disposent d'outils informatiques assurant la traçabilité des signalements et donc la sécurisation des procédures en cours.

- Lorsque c'est la PMI qui assure le recueil et le traitement de la situation, il existe parfois un tableau de recueil des plaintes ou d'incidents.

À notre connaissance, il n'existe pas de logiciel dédié au recueil des alertes dans les lieux d'accueil du jeune enfant. C'est donc sur la base de tableur type Excel classique que s'organise le suivi des alertes.

Cela a été mis en place dans le Département de la **Mayenne** fin 2023. Dans ce Département, le tableau recense les événements indésirables graves et est commun

à l'ensemble des territoires du Département. Une requête est en cours de développement afin d'extraire à tout moment les éléments actualisés. Certains Départements comme le **Tarn** ont distingué dans le tableau ce qui relève des faits en EAJE des faits chez les assistantes maternelles.

Cette organisation est intéressante car elle permet d'avoir une approche thématique de la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant et permet d'envisager des politiques de prévention plus globale selon les lieux concernés.

Les équipes du Département du **Loiret** travaillent quant à elles avec deux types de tableaux Excel pouvant donner ainsi des chiffres précis sur l'année au titre du phénomène de la maltraitance dans les modes d'accueil du jeune enfant. Il a été élaboré un tableau Excel du plan de contrôle des EAJE du secteur marchand. Sur les 74 visites réalisées fin 2023, 11 demandes de mise en conformité ont été adressées aux gestionnaires, dont 1 injonction. Concernant l'accueil individuel : 60 informations reçues en 2023 ont fait l'objet d'une visite réalisée de façon inopinée.

Il est à noter que certains Départements n'ont pas de tableaux de suivi sous format Excel et travaillent sur la base des comptes rendus d'entretiens et de visites contenant les conduites à tenir. Chaque alerte alimente un dossier ouvert au nom de l'EAJE ou de l'assistante maternelle mais il n'y a pas de tableau de bord centralisant l'ensemble des alertes donc aucun outil pouvant être partagé par divers professionnels ou responsables (politiques et administratifs) et laissant à voir un phénomène d'ensemble.

En **Ille-et-Vilaine**, les informations recueillies et les suites réservées aux différentes visites et contrôles dans les structures sont consignées dans une base de données, sous forme de tableau, au sein du service¹¹⁰.

Dans le **Pas de Calais**, il existe un tableau de suivi spécifique et détaillé concernant les incidents relatifs aux EAJE (possibilité de communiquer ce tableau anonymisé), ainsi que dans la Nièvre où existent des tableaux de recensement des incidents avec la provenance de l'information, la personne ou/et structure concernée, la problématique, la date du contrôle et la conclusion ainsi que les éventuelles mesures mises en œuvre.

¹¹⁰ Voir infra

6.1.3. Préconisation : Concernant la traçabilité du recueil au sein des Départements des situations individuelles sur la petite enfance

En l'absence de SI dédié, les Départements doivent pouvoir centraliser ce recueil au sein d'un service ou d'une cellule qui assurera la vigilance nécessaire au suivi des alertes, les agents alimentant un tableau Excel¹¹¹ dédié pour consigner leur activité.

Il convient pour les Départements de ne plus gérer les alertes uniquement de manière isolée, c'est-à-dire dossier par dossier en fonction de l'EAJE ou de l'assistante maternelle concerné par l'alerte.

Désormais il est nécessaire d'informatiser le suivi de ces alertes en alimentant dans un premier temps un tableur Excel partagé et accessible au médecin chef responsable, au DGAS, etc. La cible à viser serait un développement dans les SI métier (PMI ou ASE d'un module sur les alertes), voire d'un SI national dédié déployé dans tous les Départements.

La mise en place d'un accusé de réception à l'émetteur de l'alerte, suppose que les services départementaux se dotent d'un courrier type et s'assurent de l'envoi de celui-ci par un cochage dédié dans le tableur Excel. À cet effet et comme évoqué précédemment, les Départements qui effectuent un recueil des alertes sur la petite enfance via les CRIP disposent d'un avantage supplémentaire grâce aux logiciels métiers CRIP qui prévoient pour un grand nombre d'entre eux, des courriers types générés pour accuser réception des IP et qui sont adressés aux émetteurs de l'IP.

Émetteur : particulier, professionnel, 119 ➔ **Opérateur** : Département : CRIP
PMI...

Outil : courriel, téléphone formulaire tableur Excel centralisant les alertes



¹¹¹ En annexe proposition de tableau

6.2. Les données au niveau départemental

6.2.1. L'exploitation des données issues du suivi des situations individuelles comme outil de pilotage

L'information de l'alerte du territoire au central, par exemple, par voie de messagerie électronique, est insuffisante si cette information ne fait pas l'objet d'une formalisation dans un tableau dédié à identifier le nombre et la nature des alertes en cours de traitement permettant ainsi un pilotage requis pour ce type d'activité.

Il est à noter enfin, s'agissant des données en matière de maltraitance institutionnelle, que pour la protection de l'enfance et depuis la loi du 7 février 2022, le Président du Conseil Départemental doit présenter chaque année devant son assemblée un rapport annuel sur la gestion des ESMS œuvrant pour l'accueil et le suivi des enfants en protection de l'enfance.¹¹² L'article L312-4 alinéa 6 du CASF inscrit ainsi les Départements dans un rôle de prévention, de traitement et de contrôle des établissements sur le sujet des maltraitances institutionnelles et prévoit ainsi que « *Le président du Conseil départemental présente à l'assemblée délibérante un rapport annuel sur la gestion de ces établissements, qui recense notamment les événements indésirables graves, et le publie* ».

Il serait sans doute utile que les Départements puissent travailler en leur sein et de manière transverse sur l'organisation du pilotage des maltraitances institutionnelles concernant les enfants relevant de l'aide sociale à l'enfance et ceux de la petite enfance surtout si cela implique des développements informatiques dans les SI existants. Par ailleurs, la loi du 7 février 2022 ne donne pas d'indications sur un éventuel récolement de ces données départementales sur un plan national ; là, encore, il faudrait coordonner ces sujets ensemble puisqu'ils concernent la question des enfants victimes de maltraitance dans les institutions les accueillant et donc la protection de l'enfant en général.

6.2.2. La mise en place d'un outil partagé sur les alertes et contrôles des EAJE : un fichier partagé entre la DEETS, DDPP (direction de la protection des populations), la CAF, la Métropole de Lyon, le Département du Rhône,

Lors du déplacement à la **Métropole de Lyon**, la mission a pu découvrir un dispositif innovant et inspirant pour le circuit des alertes.

¹¹² Article 22 loi 2022-140 du 7 février 2022

Initié dans le cadre des activités du CDSF, les acteurs publics du département du Rhône ont créé fin 2023 un outil partagé dédié à la question des alertes et des contrôles des EAJE dans ce département.

Cet outil a été affiné, début 2024, pour mieux rendre compte des complémentarités nécessaires et des besoins de chaque contributeur selon la mission qui lui est assignée. Sa conception a voulu être simple afin de ne pas ajouter une tâche chronophage aux agents concernés et dont les équipes sont en tension sur le sujet de petite enfance faute d'ETP suffisants dans les institutions concernées.

Les habilitations, pour accéder à cet outil, sont strictement définies et l'hébergement de ce tableau dans l'espace partagé OSMOSE (plateforme nationale gérée par l'État) garantit par ailleurs sa sécurité et sa conformité avec les règles du RGPD.

La construction de ce tableau s'inscrit par ailleurs dans un contexte partenarial étroit entre les acteurs précités et anciens. Malgré l'absence de protocole formalisé, les temps d'échanges et de préparation du CDSF invitent chaque acteur à se mobiliser régulièrement pour entre autres analyser les données de cet outil partagé, ajuster les plans de contrôles, échanger sur les alertes relevant de certains établissements.

Si la CAF, dans le cadre des remontées de données à la CNAF sur l'effectivité des contrôles, assure déjà un éclairage au niveau national, la granularité des données issues de ce tableau utilisé, serait sans doute plus significative sur la compréhension du phénomène de la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant puisque les données de ce tableau vont au-delà des données CAF actuelles.

Cependant, des limites sont identifiées pour déployer immédiatement cet outil même s'il nous semble utile de le présenter et d'encourager son déploiement. Cet outil ne cible que les EAJE excluant par principe les assistants maternels, rendant incomplète une remontée des données qui s'effectue par une approche sectorielle des alertes.

L'organisation rhodanienne prend appui en effet sur l'activité du DCSF. Or tous les Départements ne disposent pas de ce dispositif partenarial, voire peuvent rencontrer des difficultés dans les articulations entre les acteurs publics dédiés. Il est donc important en prérequis de pouvoir générer une dynamique partenariale assurant la confiance entre les parties prenantes dans ces échanges de données et ne générant pas d'enjeux de pouvoir entre les institutions.

En effet, l'expérience dans **la Métropole de Lyon**, montre que l'articulation entre les partenaires et la création de cet outil partagé s'inscrivent dans un objectif partagé d'amélioration de la qualité et non d'une approche cloisonnée selon les missions de chaque institution (tel que pourrait être une répartition entre le financement domaine réservé à la CAF et le contrôle de conformité aux référentiels bâtimentaires et de sécurité pour la PMI par exemple).

Le Département de l'**Oise** vient d'engager une dynamique similaire pour formaliser un process permettant de structurer les remontées de suspicion maltraitance et d'assurer leur suivi commun.

Ainsi une nouvelle procédure a été travaillée entre les services du Département, de la CAF et de l'État, dans le cadre du comité départemental des services aux familles (CDSF). Elle est en expérimentation à partir de janvier 2024 et cette opération est coordonnée par la CAF¹¹³.

Pour piloter effectivement et pérenniser l'expérimentation, il est prévu :

- une mise à jour des données administratives des EAJE ;
- une mise à jour des critères de contrôles des 3 institutions ;
- une centralisation des retours dans le cadre des injonctions faites aux structures ;
- une organisation des comités techniques deux fois par an.

Cet outil commun aux institutions précitées vise à l'établissement concerté d'une liste de critères de contrôle susceptibles de constituer un faisceau d'indices, avec une approche préventive, des courriers co-signés par les trois institutions en cas d'injonctions etc.

6.2.3. Préconisations

Il est préconisé une solution partenariale dans la gestion des données de flux entre les institutions par des outils partagés car, in fine, cela sert de base au pilotage de cette politique publique où chaque institution a besoin des éclairages utiles pour conduire ses actions envers la petite enfance (ciblage des financements pour les CAF, plan de contrôles communs CAF/Départements, aide à la décision pour les sanctions, pour le Préfet et le Département).

6.3. La remontée des données au niveau national

6.3.1. La remontée de données au niveau national auprès de la DREES

Comme évoqué supra l'absence d'un système d'information national nécessite d'utiliser d'autres vecteurs pour la remontée des données de l'activité que vont générer les alertes pour les Départements vers l'échelon national.

¹¹³ La CAF assure du fait de la loi, le secrétariat général du CDSF

L'utilisation des canaux existants entre les Départements et la DREES concernant les volets sur l'ASE ou la PMI de l'enquête annuelle "Aide sociale" de la DREES sont des pistes à explorer. Cela permettrait de s'appuyer sur un canal connu et opérationnel pour les Départements dans les liens avec l'échelon national.

Les Départements pourraient ainsi transmettre les données issues de leurs tableaux de pilotage internes, souvent issues de l'extraction des statistiques des logiciels métiers ou des tableaux de bord Excel à la DREES soit via le questionnaire du volet ASE, soit celui sur la PMI (cette dernière option nous paraît la plus indiquée compte tenu du rôle majeur de la PMI dans le circuit).

Lors des échanges avec la **DREES** sur ce sujet, nous relevons que s'agissant plus spécifiquement de l'enquête PMI, la DREES recueille chaque année des données sur les personnels et les activités des services de PMI, les établissements et services d'accueil de la petite enfance, ainsi que sur l'agrément, la formation, le contrôle et l'accompagnement des assistants maternels.

La DREES diffuse chaque année des données départementales sur l'offre d'accueil du jeune enfant sur [data.DREES](#)¹¹⁴: nombre de structures et de places notamment, par catégorie d'EAJE ou chez les assistants maternels agréés.

Elle met aussi à disposition des données sur les personnels et les activités des services de PMI, en partie brutes, c'est-à-dire telles que les collectivités les ont déclarées. Ces données comprennent les effectifs et équivalents temps plein (ETP) des personnels des services de PMI, et ce pour chaque profession. Sont également diffusées des données sur le nombre de points de consultation, les actions collectives, les actions en faveur des femmes enceintes, celles en faveur des enfants et dans le domaine de la promotion en santé sexuelle.

Ce vecteur pourrait donc servir utilement à la remontée de données sur les alertes recensées par les Départements qu'elles concernent les EAJE comme les assistants maternels.

Des réflexions pourraient être menées dans le cadre d'un groupe de travail associant la DREES, la DGCS et certains Départements pour introduire des questions spécifiques aux contrôles dans le questionnaire existant.

¹¹⁴ https://drees2-sgsocialgouv.opendatasoft.com/explore/dataset/331_l-offre-d-accueil-du-jeune-enfant/information/

Ainsi, la prise en compte de nouvelles données relatives aux alertes dans l'accueil du jeune enfant pourraient être soumises au groupe de travail avec au moins dans un premier temps des questions portant sur :

- le nombre d'alertes concernant les EAJE
- le nombre d'alertes ayant donné lieu à un retrait d'autorisation
- le nombre d'alertes concernant les assistants maternels
- le nombre d'alertes ayant donné lieu à un retrait d'agrément.

Préconisation :

Cette solution de remontées des données des Départements vers le niveau national nous paraît pertinente.

Le pré requis pour les alertes du jeune enfant est donc que les Départements partagent une même définition des alertes et recensent les alertes soit via un logiciel soit à défaut et de manière minimale, dans un tableur Excel en amont afin de faire remonter les données comparables au niveau national.

Puis il conviendra de travailler de manière plus précise les indicateurs à faire remonter à la DREES pour donner à voir les évolutions du phénomène de la maltraitance dans les modes de garde du jeune enfant. L'ensemble de ces travaux supposent une étude plus approfondie que la mission ne peut en l'état explorer.

[6.3.2. La base de données des agréments des assistantes maternelles](#)

La loi du 7 février 2022 confie à France Enfance Protégée l'élaboration d'une base nationale des agréments des assistants maternels et familiaux précisé à l'article L147-14 alinéa 4.

Le décret relatif à la mise en œuvre de cette obligation est en cours de préparation mais la construction d'un SI dédié prenant du temps, des travaux sont en cours pour une solution d'attente. Cette solution vise dans un premier temps les assistants familiaux et non maternels ayant perdu leur agrément et permettra aux Départements en cours de recrutement de vérifier si le professionnel dispose toujours de son agrément en consultant France Enfance Protégée à cet effet.

Cette solution d'attente ne concerne pas encore les assistants maternels. Il convient d'attendre la mise en place d'une base nationale de données pérennes à moyen terme pour envisager que celles-ci puissent aussi servir à la remontée des données des alertes.

6.3.3. Le projet de SI en cours de construction concernant les majeurs vulnérables

6.3.3.1. Au regard du déploiement de la stratégie de lutte contre la maltraitance des adultes vulnérables en mars 2024 et de la loi « Bien vieillir » d'avril 2024¹¹⁵ qui instaure un circuit de recueil des alertes sur ce sujet, la mise en place d'un système d'informations est actuellement au travail par un pilotage d'un groupe de travail composé de la DGCS et de la DINUM.

Les enjeux soulevés dans le cadre du suivi des situations de maltraitements sur les adultes qui vont être recueillies par la cellule créée dans l'article 13 de cette loi, traversent en grande partie ceux qui concernent les alertes dans les lieux d'accueil du jeune enfant.

Assurer un retour à l'émetteur sur les suites données à l'émission de son alerte, faire converger en un seul support des alertes émanant de diverses sources et disposant de SI différents, organiser un langage commun et des données homogènes, définir le périmètre précis des alertes (maltraitements/réclamations) en sont quelques exemples.

Plusieurs scénarii sont étudiés à l'heure actuelle concernant le SI qui servira de vecteur à la transmission des alertes à l'autorité compétente, puisque dans le cadre des adultes, le circuit qui a été acté prévoit que les déclarants ou le 3977 puissent déposer sur un portail les situations en question.

Ce portail est hébergé par l'ARS qui oriente ensuite pour traitement soit vers le Département, soit traite elle-même la situation en fonction de l'autorité contrôlant le financement de l'établissement. Dans la mesure où il existe déjà le portail de signalements des événements sanitaires indésirables dédiés aux ESMS dont certains signaux sont qualifiés de maltraitance, la question d'un routage au sein d'un SI unique questionne donc les interfaces à construire.

6.3.3.2. Préconisation :

De nombreux points sont en cours d'arbitrage et il ne nous paraît pas possible pour le moment d'envisager que ces travaux puissent servir à la remontée des données concernant la maltraitance dans l'accueil du jeune enfant. D'une part les travaux doivent être consolidés sur la partie adulte et ne sont pas encore robustes pour endosser un autre circuit, d'autre part, sur un plan institutionnel, il faudrait arbitrer entre l'ARS et la CRSA pour être dépositaires de ces données alors même que dans le

¹¹⁵ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049385823> loi 2024-317 du 8 avril 2024

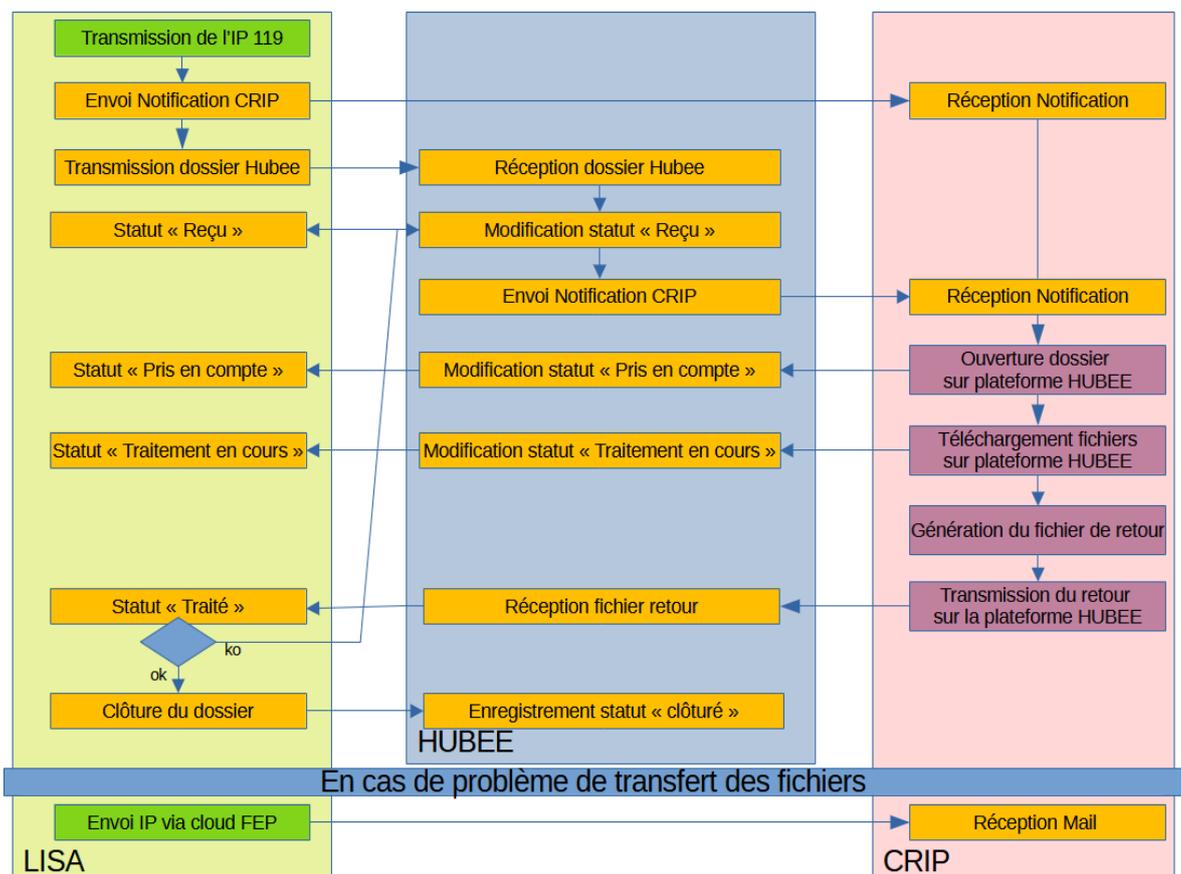
champ du jeune enfant, l'ARS n'est pas un partenaire institutionnel naturel, les EAJE n'étant pas dans la catégorie des ESMS.

6.3.4. Les flux d'échanges entre le 119 et les CRIP

a) Présentation du circuit

La transmission des informations préoccupantes du SNATED aux CRIP s'effectue selon une plateforme d'échanges sécurisée puisque ces IP comportent des données sensibles, dénommée HUBEE. À l'inverse, les CRIP adressent au SNATED les suites données à l'envoi de l'IP et informe le service des décisions prises pour l'enfant. Il est à noter que certains Départements actuellement n'utilisent pas le système HUBEE.

Flux de transmission « IP – informations préoccupantes » (maj. 15/05/2024) :



b) Analyse

Ce support d'échanges de données entre le national et le niveau départemental concerne des situations individuelles et non des données d'activités.

Il sera utilisé par le 119 pour adresser aux CRIP des départements les IP concernant les faits de maltraitance dans le cadre de l'accueil du jeune enfant comme c'est déjà le cas depuis plusieurs années.

En annexe figure une analyse des situations traitées par le SNATED pour des faits de maltraitance du jeune enfant.

Pour autant ce système ne pourrait en l'état constituer un vecteur de remontées de données d'activité des départements vers le SNATED : c'est avant tout un système d'échanges mais pas de stockage au long court.

7. Synthèse et préconisations

7.1. Synthèse du rapport

La question de la prévention et la lutte contre les maltraitances est un enjeu majeur, d'autant plus essentielle quand elle vise à protéger et à sécuriser les jeunes enfants dans ces lieux d'accueil que sont notamment les crèches ou les assistants maternels.

La mission, qui m'a été confiée, vise à déployer un circuit opérationnel de signalement ouvert à tous et dépassant le cercle étroit des organisations concernées (Départements, gestionnaires d'établissements...).

Trop souvent abordée sous le volet normatif et administratif des contrôles, agréments ou autorisation de fonctionnement, la recherche de la bientraitance sera traitée sous l'angle plus large de la satisfaction des besoins fondamentaux des enfants, de la qualité accrue et reconnue des pratiques des professionnels qui prennent soin de l'enfant, et de l'amélioration constante de la politique publique de la petite enfance dans sa globalité.

En s'appuyant sur les pratiques inspirantes recueillies tout au long de la mission, que ce soit dans le cadre des déplacements, des auditions ou des contributions écrites reçues, le circuit proposé s'inscrit dans une démarche pragmatique. Il s'attache à rechercher la simplicité, le déploiement rapide et l'applicabilité directe, en tenant compte des contraintes de chacun.

Notre circuit de recueil et de traitement des alertes dans les lieux d'accueil du jeune enfant vise donc à répondre à plusieurs ambitions qui nécessitent la mobilisation de tous pour assurer son effectivité. Parmi ces axes, figurent :

- une **sensibilisation forte sur la Maltraitance** avec une **information pédagogique** à destination de l'ensemble des acteurs (parents et famille, professionnels, institutions, tiers) par une campagne nationale d'information portée par l'État, accompagnée des supports dédiés pour améliorer le repérage de la maltraitance et à diffuser largement dans les lieux d'accueil du jeune enfant.
- **l'accès facilité et simplifié** : en ayant un circuit unique que le déclencheur de l'alerte soit un parent, un professionnel ou tout autre personne concernée. L'idée est de pouvoir assurer pour les usagers une compréhension de ce circuit au regard de la logique de parcours des enfants, des parents ou des professionnels qui peuvent alterner accueils individuels ou collectifs.

- **l'intérêt de l'enfant comme boussole**, en privilégiant sa protection avec une approche large de la notion de maltraitance en référence à la loi du 7 février 2022. Les professionnels chargés de recueillir et d'analyser l'alerte pourront ainsi consigner les éléments qui, pris isolément peuvent être insignifiants, mais cumulés, peuvent révéler une situation de danger et permettre une intervention circonscrite avec une sécurité et une protection renforcées.
- **le Département conforté dans son rôle de pivot de l'organisation**, en s'appuyant sur le service que le Président du Conseil Départemental désignera, en particulier la PMI, pour assurer cette phase déterminante dans la qualité de l'accueil des jeunes enfants et en animant un réseau partenarial plus étroit avec les autres acteurs départementaux (Préfet, CAF, bloc local notamment).
- un pilotage clair et précis de ce sujet avec le recueil systématique de données et leur analyse tant départementales que nationales. L'évaluation du phénomène de la maltraitance et l'élaboration de la politique publique de la petite enfance doivent pouvoir être alimentées par des données objectives et régulières. L'informatisation des alertes, de leur contenu et leur exploitation doivent s'organiser et conduire aux prises de mesures et de décisions nécessaires.

De manière plus ciblée, la mission préconise que la prise en charge des alertes s'opère au sein du Conseil départemental à travers une **organisation centralisée**, et, à ce titre, que ce soit :

- **La CRIP, premier service chargé du recueil de l'alerte pour des questions opérationnelles** notamment car elle dispose de logiciels dédiés au recueil des informations préoccupantes.
- **La PMI, peut également être choisie** comme premier lieu de recueil ; cependant il apparaît utile et même indispensable que soit décorrélées les fonctions de recueil et celles de contrôle afin de faciliter l'expression des alertes notamment celles émanant de professionnels de terrain. **La séparation des deux missions doit être organique et visible.**

Afin de faciliter le premier contact, **un numéro unique** avec SVI (Serveur Vocal Interactif) **devra figurer sur des affiches diffusées nationalement et dans tous les livrables à destination des parents**. Ce numéro unique renverra l'appelant sur le service dédié selon le choix du Département (CRIP, PMI, autre que le président du Département aura désigné pour le recueil).

Par ailleurs, **le 119, téléphone national de l'enfance en danger, et ses professionnels de l'écoute**, devront compléter le dispositif comme filet de sécurité national dans le cadre de sa mission de protection de l'enfance et à titre subsidiaire.

Dans le traitement d'une alerte, un **accusé de réception** sera adressé à l'émetteur par le Conseil départemental qui devra recevoir **impérativement ensuite les suites données à son signalement (abandon ou poursuite)**.

Par ailleurs, le Conseil départemental doit formaliser l'organisation de ce circuit par **la rédaction d'un process interne ciblant la question de l'alerte** (son recueil, son analyse) tout en assurant la traçabilité de ce circuit par **l'informatisation des situations** dans le cadre d'un pilotage de l'activité des alertes, et pas seulement celle des contrôles.

Un tableur doit recenser les alertes et les suites données. À ce titre, la mise en place d'outils partagés avec les partenaires locaux (CAF et Préfet) est à construire afin d'organiser de manière opérationnelle et concertée les actions auprès des EAJE notamment. Ces données viendront utilement abonder l'activité des Comités Départementaux de Services aux Familles (CDSF).

Le **recollement des données sur le plan national** pourrait aisément s'effectuer via les enquêtes de la DREES, à la suite de travaux concertés avec les Départements déjà à l'œuvre (enquête PMI notamment), pour affiner les éléments à remonter. Il s'agit ici de permettre à l'État d'assurer sur le plan national, le pilotage de cette politique publique.

L'animation partenariale doit pouvoir être renforcée au-delà des réunions institutionnelles propres au Comité Départemental de la Petite Enfance, invité à être déployé dans tous les départements, par des actions opérationnelles concertées en faveur de la prévention ou du recueil des alertes. **La facilitation des échanges inter institutionnels, constitue une clé de l'efficacité de ce circuit dont le Département doit pouvoir être le moteur et l'animateur.**

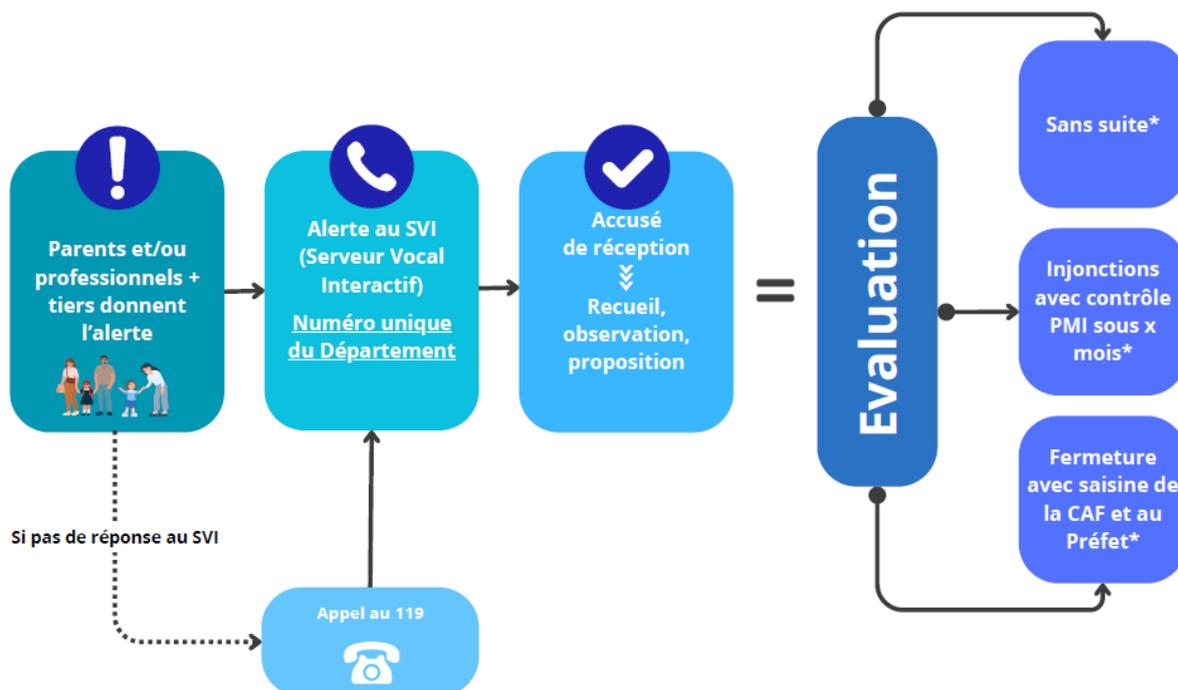
Le **soutien des professionnels** doit s'organiser par l'action des autorités locales (Conseil Départemental, Caf, bloc communal notamment) afin de renforcer la prévention des maltraitances notamment ***via leur formation, le partage des bonnes pratiques, l'organisation de temps collectifs départementaux d'information autour du repérage de la maltraitance.***

Le soutien des parents. En effet, il est préconisé la construction de process formalisés au sein des Départements pour proposer systématiquement des actions de soutien aux parents concernés par les maltraitances ou négligences vécues par leur enfant.

De même **la prise en compte de l'impact de ces maltraitances sur les enfants** doit faire l'objet d'une attention plus soutenue et une articulation avec les services de soins, les UAPED, conçues pour accompagner au mieux la prise en charge des enfants victimes.

La mission souhaite rapidement que ces préconisations puissent être appliquées afin d'assurer une meilleure prévention de la maltraitance, d'avancer dans la qualité du service rendu aux jeunes enfants dans ces lieux d'accueil individuels comme collectifs, et d'assurer aux parents une plus grande sécurité et donc protection des enfants

Circuit de signalement EAJE



*L'émetteur est informé quelle que soit l'évolution de la procédure

7.2. Calendrier prévisionnel de mise en œuvre

3 octobre 2024 : remise à la Ministre déléguée chargée de la famille et de la petite enfance

Octobre 2024 : diffusion aux Départements, CAF, Préfets, comité filière petite enfance

Octobre à décembre 2024 :

- pour l'État : étude de faisabilité sur la mise en place d'un SVI national avec numéro unique pour joindre le service local chargé des alertes.

Élaboration d'une campagne nationale de sensibilisation à la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant.

- pour le GIP France Enfance Protégée : étude sur les développements du logiciel métier afin d'enrichir les fonctionnalités liées aux appels et sollicitations sur la petite enfance.

Inscription au projet stratégique de ces développements et au plan budgétaire si développements informatiques nécessitant des prestataires.

- pour les Départements, information sur la nécessité d'un état des lieux du fonctionnement actuel pour engager la convergence vers les préconisations. En priorité : formalisation des procédures internes sur le service désigné pour assurer le recueil et l'analyse des alertes avant transmission à la PMI pour actions à mettre en place. Création d'une cellule dédiée ou renforcement de l'existant avec centralisation de la gestion des alertes. Elaboration de supports bureautiques (accusé de réception, tableau de pilotage d'activité inspirés des modèles présentés dans le rapport). À prévoir : l'inscription de ces actions dans les schémas départementaux d'actions sociale.

Mise en place d'un groupe test de départements par le groupe enfance de DF pour l'utilisation d'outils standards avant diffusion au niveau national.

- pour l'ensemble des acteurs locaux : les contributions à la mise en place d'outils partagés, la réalisation de protocoles partenariaux le cas échéant.
- pour la DREES : groupe de travail avec les Départements chargés d'actualiser l'enquête PMI

Janvier à mars 2025 :

- lancement d'un numéro unique (SVI) pour orientation sur le service départemental de recueil de l'alerte.
- structuration du 119 pour assurer la gestion des situations suite à la campagne.

Avril 2025 :

- Résultats du groupe test des départements de la DREES

- Échanges DREES et groupe enfance de Départements de France sur mise en oeuvre

Juin 2025 : diffusion aux départements de la nouvelle enquête PMI.

Décembre 2025 : remontées des données au niveau national par les départements dans le cadre de l'enquête annuelle DREES.

7.3. Liste synthétique des préconisations

1. La question du déploiement d'actions de prévention soit étroitement associée à la mise en place de ce futur circuit afin de l'inscrire dans une dimension holistique de la qualité de l'accueil du jeune enfant.
2. Nécessité pour les assistantes maternelles de disposer d'interlocuteurs formés aux questions de repérage de la maltraitance et aidant à décrypter les situations problématiques (type référent maltraitance)
3. L'effectivité des mesures de vérification des antécédents préalables à l'embauche
4. La sensibilisation autour du circuit de recueil des alertes doit s'adresser à tous les acteurs et s'inscrire dans les modules de formation initiale et les plans de formations continues des professionnelles de la petite enfance ainsi que dans la communication autour de ce circuit. Les moyens dédiés doivent y être affectés.
5. Au-delà de la construction d'un circuit des alertes dans les lieux d'accueil du jeune enfant, il convient de penser dans sa globalité la protection de l'enfant (maltraitance intrafamiliale et institutionnelle).
6. Mieux sensibiliser les parents au repérage des indicateurs pouvant les alerter dans le comportement de leur enfant ou dans les pratiques professionnelles à observer.
7. Offrir aux parents des canaux très identifiables et simples d'accès qui peuvent assurer des réponses sécurisées sur le plan de la confidentialité des échanges et en offrant des réponses qui s'appuieront sur des compétences techniques spécifiques à l'accueil du jeune enfant.
8. Mieux porter le message que le repérage de la maltraitance dans les lieux d'accueil du jeune enfant est l'affaire de tous les professionnels et qu'il existe des canaux simples et accessibles pour émettre ses inquiétudes, celles-ci devant systématiquement être formalisées pour mieux identifier le phénomène et contribuer à sa prévention.
9. Les supports de sensibilisation à l'attention des professionnels, doivent préciser le cadre juridique qui oblige à l'expression d'une alerte par un professionnel envers un enfant subissant de la maltraitance, ainsi que la protection dont ce professionnel bénéficie en tant que lanceur d'alerte.
10. Harmoniser les contenus des fiches de recueil avec les éventuels formulaires en ligne qui seront mis à disposition des émetteurs d'une alerte afin de standardiser les éléments recueillis et de pouvoir ensuite les exploiter sous forme de données
11. Concevoir un formulaire avec des champs bloquant et identifiant pour assurer une meilleure qualité des éléments recueillis donc exploitables. Viser une simplicité dans les éléments à recueillir pour ne pas freiner l'émetteur dans sa démarche.

12. Déployer de façon large ces supports de recueil des alertes auprès des têtes de réseaux nationales (associations de professionnels, gestionnaires...) et départementales (conseils départementaux, CAF, communes/ RPE ...).
13. Formaliser des procédures ad hoc dans les départements sur les phases de recueil et particulièrement de traitement qui ne doit plus être dans une zone grise. Ces procédures doivent graduer et critériser les interventions afin de prioriser les urgences et d'agir avec la réactivité nécessaire.
14. Organiser de manière pluridisciplinaire un traitement collectif des alertes pour affiner l'analyse des alertes et assurer la vigilance de plusieurs professionnels sur les situations.
15. La mission recommande la mise en place de mesures de protection par la proposition de soins à destination des enfants victimes, de soutien à destination de parents, d'orientation de ceux-ci pour accompagner les éventuels impacts des négligences ou maltraitances subies doivent être systématisées par les services de PMI et formalisées dans des procédures écrites.
16. La mission encourage le renforcement des interactions institutionnelles à travers le CDSF, des réunions techniques avec l'utilisation d'outils partagés pour identifier les suites données aux alertes, mais aussi les initiatives visant à encourager la participation de professionnels et des parents sur la qualité des prises en charge
17. La mission recommande la participation plus grande des usagers qui pourra ainsi renforcer le décloisonnement nécessaire entre les parties prenantes qu'elles soient institutionnelles ou représentant le grand public et l'asymétrie qui en découle.
18. Le circuit national des alertes. Ce circuit doit s'inscrire en complément des process internes aux structures issus des protocoles prévus dans la réforme Norma
19. Le circuit doit être un circuit unique pour les émetteurs quelle que soit leur origine
20. Afin de favoriser son effectivité rapidement, le circuit doit s'appuyer sur des outils et institutions existants (au local sur le président du Conseil départemental et services dédiés, ainsi qu'au niveau national du SNATED-119, ce dernier apparaissant comme filet de sécurité national)
21. Les Conseils départementaux sont donc invités à renforcer ou créer un service ou un pôle au sein du département en charge du recueil des alertes (type cellule de recueil des alertes dans l'accueil du jeune enfant) et avec du personnel formé
22. La distinction entre agents en charge du circuit de recueil des alertes et agents chargés de l'organisation et de la mise en œuvre des plans de contrôle des EAJE et des assistantes maternelles apparaît comme souhaitable à condition que les moyens humains soient au rendez-vous
23. La formalisation et l'utilisation systématique d'outils est à organiser : fiche de recueil, accusé de réception, tableau de pilotage.

24. La mission recommande l'utilisation d'un tableau partagé avec les autres autorités préfet et CAF du département susceptibles de connaître également des remontées d'incidents sur les mêmes endroits et professionnels.
25. La distinction entre les agents dédiés à l'évaluation de l'alerte et ceux dédiés aux mesures de contrôles nous apparaît nécessaire afin que dans la phase d'évaluation de l'alerte, les premiers échanges avec les professionnels (hors situations de grave danger) puissent faire l'objet d'un soutien des professionnels hors procédure de contrôle.
26. La mise à disposition des services de PMI doit pouvoir être systématique proposée (donc formalisée dans une procédure) afin d'assurer un suivi de l'enfant et d'orienter le cas échéant les parents vers des dispositifs de soutien à la parentalité
27. La proposition d'une orientation vers l'UAPED du secteur est souhaitable pour s'assurer du retentissement des maltraitances ou négligence envers l'enfant. Une articulation en ce sens entre les acteurs du secteur est à construire pour organiser au mieux cette orientation.
28. Le classement de l'alerte doit pouvoir être formalisé et motivé par les agents en charge de ce circuit afin de pouvoir, en cas de réitération d'une alerte portant sur le même professionnel ou le même EAJE, effectuer le RETEX nécessaire sur les raisons ayant conduit à ne pas donner de suites lors de la première alerte.
29. Les procédures de contrôles qui sont déclenchées après évaluation d'une alerte, doivent être rattachées de manière informatique aux alertes qui les ont éventuellement précédées et ce, de manière informatisée dans un tableau de pilotage en attente d'un SI dédié.
30. Les données statistiques doivent s'organiser tant au niveau départemental que national afin de pouvoir repérer certains phénomènes propres à développer des politiques de prévention (prévention du bébé secoué par exemple) ou des politiques de contrôles (auprès de certains gestionnaires par exemple).

L'attractivité des métiers doit être promue à travers notamment Les données statistiques doivent s'organiser tant au niveau départemental que national afin de pouvoir repérer certains phénomènes propres à développer des politiques de prévention (prévention du bébé secoué par exemple) ou des politiques de contrôles (auprès de certains gestionnaires par exemple).

31. Les moyens dévolus aux associations œuvrant dans le champ de la prévention des maltraitances doivent être renforcés
32. Les contrôles a priori des lieux d'accueil comme moyens de prévention des maltraitances doivent bénéficier des moyens adéquats.
33. L'animation de temps collectifs départementaux doit être développée pour créer une vraie dynamique de territoire.
34. La formalisation de charte de référentiels de bonnes pratiques doit être développée voire adossée au contrat de travail.

35. La formalisation d'outils répertoriant les types de comportements maltraitants, de conduites à tenir pour les rectifier est à encourager
36. Les démarches d'autoévaluation sont à déployer
37. En l'absence de SI dédié, il apparaît dans un premier temps que les Départements puissent centraliser ce recueil au sein d'un service ou d'une cellule qui assurera la vigilance nécessaire au suivi des alertes et que les agents de ce service alimentent un tableau Excel dédié pour consigner leur activité
38. La nécessité d'assurer un accusé de réception à l'émetteur de l'alerte, suppose que les services départementaux se dotent d'un courrier type et s'assurent de l'envoi de celui-ci par un cochage dédié dans le tableur Excel
39. Il est préconisé une solution partenariale dans la gestion des données de flux entre les institutions par des outils partagés afin de servir de base au pilotage de la politique publique dans le département.
40. La remontée des données au niveau national est souhaitable via le canal de la DREES dans le cadre de l'enquête annuelle. Le pré requis pour les alertes du jeune enfant est donc que les départements partagent une même définition des alertes

8. Annexes

1. Lettre de la mission confiée à Mme Florence Dabin, Présidente du Département de Maine-et-Loire et de France Enfance Protégée
2. Protocole interne de signalement la Maison Bleue FFEC
3. Protocole bientraitance Seine saint Denis
4. Affiche de la Mutualité Française
5. Charte bientraitance Mutualité française
6. Analyse du Snated sur les appels concernant la petite enfance
7. Fiche de recueil pour les parents Territoire de Belfort
8. Procédure de recueil de Loire Atlantique
9. Fiche d'appel du SNATED
10. Fiche d'aide pour appeler le SNATED (direction des sports)
11. Proposition de modèle Accusé de réception
12. Proposition modèle tableau de pilotage
13. Tableau de suivi partagé des contrôles EAJE Métropole de Lyon
14. Analyse des appels du SNATED (petite enfance)
15. Questionnaire original à destination des CD
16. Procédure IP Collectivité européenne d'Alsace
17. Tableau de suivi des alertes Maine et Loire

Lettre de la mission confiée à Mme Florence Dabin, Présidente du Département de Maine-et-Loire et de France Enfance Protégée



Le Ministre

Paris, le 13 juillet 2023

Madame la Présidente,

Dès mon entrée en fonction, j'ai commandé à l'Inspection générale des affaires sociales un rapport sur la qualité de l'accueil et la prévention de la maltraitance dans les crèches. Mon objectif était double : d'une part, faire toute la lumière sur la situation de ces établissements, à la suite de plusieurs signalements ou événements, pour certains tragiques, survenus dans les mois précédents ; d'autre part, disposer des recommandations de mesures propres à renforcer la qualité de l'accueil des tout-petits, qui commence par le respect de leur intégrité.

La Première Ministre a présenté le 1^{er} juin dernier les contours du service public de la petite enfance que nous allons construire, conformément à l'engagement du Président de la République, en soulignant en particulier son souhait de renforcer notre système d'alerte, de contrôle et de suivi des suspicions de maltraitance dans les modes d'accueil du jeune enfant.

Cette évolution, indispensable à une refondation de la politique d'accueil du jeune enfant alliant développement du nombre de solutions d'accueil et approfondissement de la qualité, réclamera un suivi expert et engagé. Je souhaite vous en confier la mission, compte-tenu tant de votre parfaite connaissance des enjeux que de la double perspective dont vous disposez du fait de vos fonctions de présidente de conseil départemental de Maine-et-Loire et de présidente du GIP France Enfance Protégée.

Dans ce cadre, je vous invite à me faire part, de toute recommandation qui vous semblera utile à améliorer significativement le système de remontée et suivi des alertes et signalements de maltraitance dans l'ensemble des modes d'accueil du jeune enfant tant collectif qu'individuel. J'attends en particulier que vos recommandations, élaborées sur la base des meilleures pratiques existantes et après consultation des parties-prenantes (les différentes associations d'élus des collectivités, la CNAF, le CFPE etc.) portent sur :

- En premier lieu, à l'horizon fin 2023 pour mise en œuvre début 2024, l'élaboration d'une procédure nationale simple, harmonisée, diffusable rapidement auprès de l'ensemble des acteurs concernés (institutionnels, professionnels de terrains, parents) et ayant vocation à être appliquée dans l'attente du déploiement effectif du schéma-cible ;

- En second lieu, à l'horizon du printemps 2024, la description d'un schéma-cible de signalement et de suivi des suspicions de maltraitance dans les modes d'accueil du jeune enfant, reposant en tout ou partie sur une évolution, un complément ou un remplacement des systèmes d'information actuellement utilisés, et permettant :

- De remonter et de distinguer l'ensemble des plaintes, des signalements, que pourront effectuer les acteurs de toute nature (parents, professionnels, institutionnels) ;
- D'orienter, de transmettre, de prioriser et d'assurer un traitement approprié de chaque signalement par le ou les acteurs les plus directement concernés, ainsi qu'un suivi et un retour aux acteurs à l'origine de la remontée initiale.

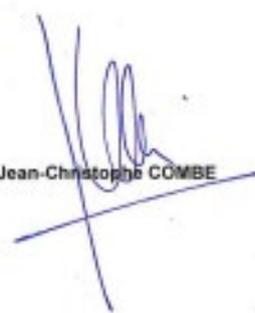
14 avenue Daumesnil – 75380 PARIS SP 07
Téléphone : 01 49 38 60 00

Le traitement de vos données est nécessaire à la gestion de votre demande et entre dans le cadre des missions confiées aux ministères sociaux.
Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), vous pouvez exercer vos droits à l'adresse dro-csp-csp@social.gouv.fr ou par voie postale.
Pour en savoir plus : <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/actualites/affaires-personnelles-et-crèches>

Pour élaborer vos recommandations, vous tiendrez compte des évaluations disponibles des dispositifs existants et vous envisagerez les articulations possibles avec : d'une part, les autres systèmes d'information et autres circuits de remontées de signalement existants notamment dans le domaine de la protection de l'enfance (CRIP et 119) ; d'autre part, les systèmes d'information en préparation pour l'application des dispositions de l'article 30 de la loi du 7 février 2022, et pour recueillir les alertes et signalements de maltraitance envers les personnes majeures vulnérables.

Je souhaite enfin que votre analyse, si cela vous est possible, comprenne un parangonnage international de dispositifs similaires mis en œuvre à l'international, et qu'elle mette en lumière les conditions clés de succès des recommandations que vous avancerez, notamment en matière de formation et d'information des professionnels comme des familles.

Vous pourrez compter pour cette mission sur l'appui des services de la direction générale de la cohésion sociale, et de l'appui, à temps non complet, d'un inspecteur des affaires sociales.



Jean-Christophe COMBE

PROCEDURE DE SIGNALEMENT INTERNE

ANNEXE AU REGLEMENT INTERIEUR

L'Éthique relève de la responsabilité de chaque salarié de La Maison Bleue SAS et se reflète au niveau des relations des salariés entre eux, mais aussi dans leurs relations avec les tiers (notamment : clients publics et privés, partenaires commerciaux, fournisseurs, prestataires, actionnaires).

En cas de doute ou d'inquiétude quant à l'application de la loi ou des normes éthiques, les collaborateurs peuvent utiliser plusieurs canaux : leur hiérarchie ou les représentants de la Direction des Ressources Humaines. Le Référent Éthique peut également être consulté pour avis et conseils.

En complément des canaux traditionnels de communication et conformément à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dans sa version en vigueur au 1er septembre 2022, La Maison Bleue instaure un dispositif d'alerte professionnelle.

La présente procédure a pour objet de déterminer les modalités de recueil de ces signalements.

I. Définitions

Alerte ou Alerte professionnelle : Signalement de faits ou de situations rentrant dans le champ d'application du Dispositif d'Alerte Professionnelle.

Code de conduite : document définissant et illustrant les différents types de comportements à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence, intégré au règlement intérieur de La Maison Bleue SAS.

Dispositif d'Alerte Professionnelle : dispositif incitatif, mais auquel le recours n'est pas obligatoire, permettant :

- Aux membres du personnel, aux personnes dont la relation de travail s'est terminée, lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de cette relation, et aux personnes qui se sont portées candidates à un emploi au sein de l'entité concernée, lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de cette candidature,
- Aux actionnaires, aux associés et aux titulaires de droits de vote au sein de l'assemblée générale de l'entité,
- Aux membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance,
- Aux collaborateurs extérieurs et occasionnels,
- Aux cocontractants de l'entité concernée, à leurs sous-traitants ou, lorsqu'il s'agit de personnes morales, aux membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance de ces cocontractants et sous-traitants ainsi qu'aux membres de leur personnel,

Ci-après appelés tous ensemble « Collaborateurs et Tiers intéressés », de signaler des faits ou des comportements qui relèvent de l'un des cas suivants :

- Un crime ou un délit,
- Une menace ou un préjudice pour l'intérêt général,
- Une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement.

Le signalement ne peut toutefois pas porter sur des éléments couverts par le secret de la défense nationale, le secret médical, le secret des délibérations judiciaires, le secret de l'enquête ou de l'instruction judiciaire ou le secret professionnel de l'avocat.

10/ 1

Lanceur d'Alerte : personne physique qui signale ou divulgue, sans contrepartie financière directe et de bonne foi, des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement. Lorsque les informations n'ont pas été obtenues dans le cadre des activités professionnelles, le lanceur d'alerte doit en avoir eu personnellement connaissance.

Référent Ethique : personne physique formée et habilitée à recevoir/traiter une Alerte Professionnelle et chargée notamment d'avertir le salarié visé par cette dernière. A la date du 1^{er} janvier 2023, le Référent Ethique de La Maison Bleue est Madame Sylvie GANDJEE, Directrice Juridique du Groupe LA MAISON BLEUE.

II. Auteur du signalement

Tous « Collaborateurs et Tiers intéressés » tels que définis ci-dessus sont susceptibles d'avoir recours au dispositif d'alerte professionnelle. Le recours au dispositif reste facultatif.

III. Motifs de signalement

L'Alerte Professionnelle doit porter sur :

- > Un crime ou un délit ;
- > Une violation ou une tentative de violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne de la loi ou du règlement.
- > Une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général.

Le lanceur d'alerte doit :

- > Avoir eu personnellement connaissance des informations révélées lorsque les informations n'ont pas été obtenues dans le cadre des activités professionnelles ;
- > Révéler l'information sans contrepartie financière directe ;
- > Être de bonne foi ;
- > Procéder à une divulgation de manière nécessaire et proportionnée à la sauvegarde des intérêts en cause.

Les faits, informations et documents, quel que soit leur forme ou leur support, dont la révélation ou la divulgation est interdite par les dispositions relatives au secret de la défense nationale, au secret médical, au secret des délibérations judiciaires, au secret de l'enquête ou de l'instruction judiciaire ou au secret professionnel de l'avocat, sont exclus du dispositif.

IV. Modalités de signalement

Le lanceur d'alerte doit porter le signalement à la connaissance du Référent Ethique : Madame Sylvie GANDJEE, Directrice Juridique du Groupe LA MAISON BLEUE.

Le lanceur d'alerte doit s'identifier, mais son identité sera traitée de façon confidentielle par le Référent Ethique. Aucune alerte anonyme n'est acceptée par La Maison Bleue.

La saisine devra s'effectuer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou courriel avec demande d'accusé de lecture à l'adresse suivante : referentethique@la-maison-bleue.fr, permettant ainsi de conférer date certaine au signalement et garantir la bonne réception par le Référent Ethique.

Le signalement devra être le plus circonstancié possible, afin de permettre le cas échéant un échange avec le destinataire du signalement. Il sera accompagné de tous documents, quel que soit leur forme ou leur support, permettant d'étayer la réalité des faits.

ju 2

À défaut, le signalement pourrait être considéré comme insuffisant et ne pas être traité par La Maison Bleue.

Le Référent Ethique s'engage toutefois à informer par écrit le lanceur d'alerte des éléments probants qui font défaut et du fait que son signalement ne peut en l'état être traité.

En cas de signalement adressés à d'autres personnels de la Maison Bleue, ceux-ci s'engagent à les faire suivre sans délai au Référent Ethique.

À la réception du signalement, le Référent Ethique en accuse réception à son auteur dans un délai maximal de 7 jours, par courriel avec demande d'accusé de lecture et lui indique le délai raisonnable n'excédant pas trois mois à compter de l'accusé de réception du signalement ou, à défaut d'accusé de réception, trois mois à compter de l'expiration d'une période de sept jours ouvrés suivant le signalement à l'issue duquel il sera informé des mesures envisagées ou prises pour évaluer l'exactitude des allégations et, le cas échéant, remédier à l'objet du signalement ainsi que sur les motifs de ces dernières.

V. Traitement du signalement

Chaque Alerte donne lieu à une évaluation préliminaire traitée de façon confidentielle par le Référent Ethique afin de déterminer, préalablement à toute enquête, si elle entre dans le champ d'application du dispositif. Le Référent Ethique s'assure que les données collectées sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées.

Toute alerte dont il serait manifeste :

- qu'elle sort du champ d'application de la procédure,
- qu'elle n'a aucun caractère sérieux,
- qu'elle est faite de mauvaise foi,
- qu'elle constitue une dénonciation abusive ou calomnieuse,
- qu'elle porte sur des faits invérifiables,

est détruite sans délai, sauf dans le cas où une procédure disciplinaire est ouverte à l'encontre du Lanceur d'Alerte.

Le Lanceur d'Alerte est alors averti de cette suppression.

Dans l'hypothèse où, après évaluation préliminaire, il est conclu à la recevabilité de l'Alerte, le Référent Ethique en informe son auteur dans le délai indiqué initialement.

Le Référent Ethique prendra toutes mesures utiles pour traiter l'Alerte, notamment en déclenchant une enquête si cela s'avère nécessaire. Cette enquête pourra être menée soit en interne, soit, si les faits le justifient, par des tiers spécialisés dans la conduite d'enquêtes ou dans certains domaines utiles à l'enquête (par exemple, domaines informatique, juridique, financier, comptable).

Le Référent Ethique peut communiquer l'Alerte Professionnelle à une personne de la société uniquement si cela est nécessaire à sa vérification et sans jamais divulguer l'identité du Lanceur d'Alerte. Cette communication dépend également de la nature et du degré de gravité du dysfonctionnement concerné par l'Alerte.

L'émetteur de l'Alerte ne sera associé au processus d'enquête que pour la vérification des faits qu'il a signalés.

Une fois l'Alerte vérifiée, si des mesures correctrices sont nécessaires, le Référent Ethique se rapprochera de la ligne managériale appropriée pour préconiser un traitement. Les éventuelles mesures disciplinaires ou suites judiciaires seront menées dans le cadre des dispositions légales applicables.

La ligne managériale concernée devra notifier au Référent Ethique les mesures qu'elle aura prises.

A l'issue d'un délai de trois mois à compter de l'accusé de réception du signalement ou, à défaut d'accusé de réception, trois mois à compter de l'expiration d'une période de sept jours ouvrés suivant le signalement, l'auteur du signalement sera informé des mesures envisagées ou prises pour évaluer l'exactitude des allégations et, le cas échéant, remédier à l'objet du signalement ainsi que sur les motifs de ces dernières.

L'auteur du signalement est informé par écrit de la clôture du dossier.

VI. Garanties de confidentialité

Lors du signalement de l'Alerte Professionnelle, les Collaborateurs et Tiers intéressés doivent s'identifier et leur identité est traitée de façon strictement confidentielle.

Ainsi, les salariés qui viendraient à utiliser ce dispositif peuvent être assurés que toutes les précautions seront prises en vue de garantir que leur identité sera tenue strictement confidentielle à toutes les étapes de l'étude et du traitement de l'Alerte Professionnelle.

Par voie de conséquence, l'identité du Lanceur d'Alerte ne sera communiquée à aucune personne qui pourrait être susceptible d'être concernée ou de faire l'objet d'une enquête dans le cadre de l'alerte donnée et ce, même si cette personne demande à en avoir connaissance.

Le Référént Ethique appliquera une stricte déontologie dans le cadre de la conduite des enquêtes consécutives à ces alertes et devra prendre les précautions les plus strictes pour assurer la confidentialité de l'identité du Lanceur d'Alerte ainsi que des documents et informations qui lui sont transmis dans ce cadre.

L'intégrité et la confidentialité des informations recueillies dans un signalement, notamment l'identité de l'auteur du signalement, des personnes visées par celui-ci et de tout tiers qui y est mentionné sont strictement préservées et il est interdit à tout membre du personnel, non autorisé à cette fin en application de la procédure, d'y avoir accès.

Des précautions seront prises par le Référént Ethique pour ne transmettre aux tiers intervenant dans la procédure de vérification ou de traitement d'une alerte professionnelle (personnel au sein de La Maison Bleue ou prestataire externe) que les seules données nécessaires à l'accomplissement de leurs missions respectives de vérification ou de traitement de l'alerte.

Les éléments de nature à identifier le lanceur d'alerte ne peuvent être divulgués qu'avec le consentement de celui-ci. De même, les éléments de nature à identifier la personne mise en cause ne peuvent être divulgués qu'une fois établi le caractère fondé de l'alerte.

Par exception, l'identité du lanceur d'alerte et celle de la personne mise en cause peuvent être dévoilées à l'autorité judiciaire.

VII. Garanties offertes à la personnes visées par l'alerte

La personne visée par une Alerte est informée par le Référént Ethique. Lui sont transmises les informations suivantes :

- Les faits qui lui sont reprochés ;
- Les destinataires potentiels de l'Alerte ;
- Les modalités d'exercice de son droit d'accès aux données personnelles la concernant et de son droit de rectification et de suppression de ces données si elle les considère incorrectes ou incomplètes.

Les éléments de nature à identifier la personne mise en cause par une Alerte ne peuvent être divulgués, sauf à l'autorité judiciaire, qu'une fois établi le caractère fondé de l'alerte.

VIII. Suites données au signalement

Les données relatives aux alertes sont détruites ou conservées conformément aux dispositions suivantes.

1. L'Alerte n'entre pas dans le champ du dispositif : Chaque alerte donnera lieu à une évaluation préliminaire traitée de façon confidentielle par le Réfèrent Ethique afin de déterminer, préalablement à toute enquête, si elle entre dans le champ de la procédure. Toute alerte dont il serait manifeste qu'elle sort du champ d'application de la procédure, qu'elle n'a aucun caractère sérieux, qu'elle est faite de mauvaise foi ou qu'elle constitue une dénonciation abusive ou calomnieuse, de même que toute alerte portant sur des faits invérifiables, sera détruite sans délai ; son auteur en sera alors averti.

2. L'Alerte entre dans le champ du dispositif : Si les faits signalés entrent dans le champ de la procédure d'alerte, le (ou les) salarié(s) concerné(s) sera(ont) informé(s) qu'il(s) fait(ont) l'objet d'une telle procédure. Il sera vérifié avec le (ou les) salarié(s) mis en cause son (leur) point de vue sur les faits signalés. Le réfèrent s'assure que les données collectées sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées. S'il constate un comportement non conforme aux règles éthiques dans les domaines susvisés, le réfèrent transmet à la Direction ses conclusions.

Deux hypothèses s'appliquent alors :

2.1. L'Alerte entre dans le champ du dispositif mais n'est pas suivie d'une procédure disciplinaire ou judiciaire : En cas de classement sans suite ou à la fin d'un délai qui ne peut excéder deux mois à compter de la clôture de l'ensemble des opérations de recevabilité ou de vérification, la Direction s'engage à détruire ou archiver après anonymisation les éléments du dossier de signalement de nature à permettre l'identification de son auteur et celle des personnes visées par celui-ci.

2.2. L'Alerte entre dans le champ du dispositif et est suivie d'une procédure disciplinaire ou judiciaire à l'encontre de la personne mise en cause ou de l'auteur d'une alerte abusive : Les données sont conservées pour une durée n'excédant pas les délais de procédures contentieuses. Les données faisant l'objet de mesures d'archivage sont conservées, dans le cadre d'un système d'information distinct à accès restreint, pour une durée n'excédant pas les délais de procédures contentieuses. Ces dernières devront donc être supprimées immédiatement ou archivées après anonymisation.

IX. Protection du lanceur d'alerte

Le Lanceur d'Alerte qui signale ou divulgue, sans contrepartie financière directe et de bonne foi, est protégé de manière systématique contre les représailles et ne pourra être écarté d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire directe ou indirecte notamment en matière de rémunérations, de mesures d'intéressement ou de distribution d'actions, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, d'horaires de travail, d'évaluation de la performance, de mutation ou de renouvellement de contrat, ni de toute autre mesure mentionnée au II de l'article 10-1 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

De plus, l'utilisation de bonne foi du dispositif ne peut exposer le Lanceur d'Alerte à des sanctions disciplinaires, même si les faits s'avèrent par la suite inexacts ou ne donnent lieu à aucune suite. Au même titre, le Lanceur d'Alerte qui signale ou divulgue, sans contrepartie financière directe et de bonne foi, bénéficie d'une immunité civile et pénale.

En revanche, sauf en cas de danger imminent ou manifeste pour l'intérêt général, le Lanceur d'Alerte ne peut valablement prétendre à être protégé lorsque son signalement est rendu public à son initiative notamment par voie de presse, quel qu'en soit le support, ou par la publication sur des réseaux sociaux.

Enfin, le Lanceur d'Alerte de mauvaise foi, notamment lorsque l'Alerte Professionnelle est effectuée dans l'intention de nuire à la réputation de la personne visée ou en cas d'Alerte Professionnelle mensongère, expose ce dernier à des sanctions disciplinaires ainsi qu'à des poursuites judiciaires.

Il est précisé que conformément à l'article 6-1 de la loi du 9 décembre 2016 précitée, le lanceur d'alerte peut être aidé pour effectuer son signalement par un « facilitateur », c'est-à-dire par toute personne physique ou toute personne morale de droit privé à but non lucratif. Ce facilitateur bénéficie de la même protection et des mêmes garanties de confidentialité précisées à la présente charte.

A ce titre, un signalement externe peut être réalisé auprès des autorités mentionnées en annexe du décret 2022-1284 du 3 octobre 2022.

Pour en savoir plus : <https://www.defenseurdesdroits.fr/>

X. Protection des données

Le dispositif d'alerte professionnelle implique nécessairement le recueil et le traitement de données personnelles.

Les catégories de données qui peuvent être collectées dans le cadre du dispositif sont les suivantes :

- L'identité, les fonctions et les coordonnées du Lanceur d'Alerte ;
- L'identité, les fonctions et les coordonnées du ou des collaborateur(s) visé(s) par l'alerte ;
- L'identité, les fonctions et les coordonnées du Réfèrent Ethique ;
- Les faits signalés ;
- Les éléments recueillis dans le cadre de la vérification des faits signalés ;
- Le compte rendu des opérations de vérification ;
- Les suites données à l'alerte.

Ainsi, LA MAISON BLEUE s'engage à effectuer le traitement des données dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

XI. Dispositions finales

Information individuelle et collective

La Société informe les Collaborateurs et Tiers intéressés de la procédure de recueil des signalements établie, sur son site internet.

Publicité et dépôt

La présente procédure de signalement interne est annexée au règlement intérieur du personnel et entrera en vigueur le 27 Juin 2023.

La présente procédure a été soumise aux instances dédiées et les règles de publicité usuelles ont été respectées.

Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur un mois après sa date de dépôt.

Révision

Les modifications et adjonctions apportées à la présente procédure feront l'objet d'une procédure identique à celle prévue par l'art. L.1321-4 du Code du Travail.

Fait à Boulogne Billancourt, le 22 Mars 2023

Signature





GROUPE
Bientraitance

**PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE
INSTITUTIONNELLE**

**PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE
ENVERS LES ENFANTS**

En crèche, PMI, tout mode d'accueil du jeune enfant

Protocole
Document d'information à l'intention des professionnel-le-s

2019

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
I- QUELQUES CONSTATS POUR NE PAS OUBLIER	4
II- QUELQUES RAPPELS JURIDIQUES QUI PRECISENT QUE LES VIOLENCES SONT SANCTIONNEES PAR LA LOI	5
1- Le Code Pénal sanctionne les violences	5
2- Le Code Pénal sanctionne les atteintes et les agressions sexuelles.....	5
III- SANCTIONS DISCIPLINAIRES DANS LES COLLECTIVITES TERRITORIALES	8
1 - Procédure sans saisine du conseil de discipline	8
2- Procédure avec saisine du conseil de discipline.....	9
IV- LES CONDITIONS DU REPERAGE DES MALTRAITANCES	10
1- L'enfant parle.....	10
2. Les autres signes d'alerte.....	10
V- DEMARCHES ET CONDUITES A TENIR QUAND L'AGRESSEUR SUSPECT OU DESIGNE APPARTIENT A L'INSTITUTION	13
VI- DEMARCHES ET CONDUITES A TENIR QUAND L'AGRESSEUR SUSPECT OU DESIGNE EST UN PARENT	15
1- L'enfant en risque de danger ou en souffrance	16
2- L'enfant maltraité	16
Appel au 119 : SNATED	17
VII- ACTIONS DE PREVENTION	18

PREAMBULE

Le plus souvent, on limite la maltraitance à des traitements physiques violents, coups, agressions sexuelles, mais la maltraitance envers les petits enfants, c'est aussi :

- créer autour de lui un climat de peur et d'incertitudes, par des cris, des menaces, des injures, des moqueries, des mots dévalorisants, des punitions, des silences...
- imposer à l'enfant des rythmes qui ne lui conviennent pas, l'obliger ou l'empêcher de manger, de dormir, d'être propre, de jouer...
- lui manquer d'attention, l'oublier dans son lit, sur son pot...
- le priver de son espace de liberté, de jeux, d'intimité...
- avoir des comportements et des mots déplacés,
- ne pas respecter sa pudeur.

Si l'enfant paraît agité, instable, s'il fait des bêtises à répétition, s'il agace, s'il dépasse « les limites », on ne doit s'autoriser aucune violence, quelles que soient les raisons.

La fessée, la menace, la privation ne sont pas des actes éducatifs ; tout simplement, elles révèlent le manque d'attention, d'écoute, et parfois l'épuisement des parents ou des professionnels.

La réflexion sur la maltraitance est indispensable pour chacun, tout au long de sa carrière.

Elle doit conduire à proposer des actions de prévention pour définir ensemble ce qu'est la « bien-traitance ».

I- QUELQUES CONSTATS POUR NE PAS OUBLIER

La maltraitance peut être physique, psychique ou sexuelle et qu'elle existe en France

► En 2006, il y a eu 98 000 enfants en danger dont 19 000 enfants maltraités et 79 000 enfants en risque (1).

► **Les agressions sexuelles** à l'égard des enfants, dès leur plus jeune âge, sont beaucoup plus fréquentes qu'on ne le pense.

Selon les enquêtes (2), plus de 6 à 9 personnes sur 100 disent avoir été victimes d'agressions sexuelles pendant leur enfance :

- 2 fois sur 3 au moins la victime est une fille, 1 fois sur 3, un garçon.
- Plus de 4 personnes sur 100 (4,2 %) disent avoir été victime d'agressions sexuelles répétées, perpétrées par quelqu'un qu'elles connaissaient. Cela signifie qu'avant d'atteindre l'âge de 18 ans, 1 enfant sur 20 (ou 1 sur 23, enquête BVA) a subi ou subira, des agressions sexuelles répétées commises par quelqu'un de son entourage.
- 75 à 80 % des agresseurs appartiennent à l'entourage de l'enfant.
- L'agresseur est souvent un jeune de l'entourage de la victime et connu d'elle (86 % dans l'enquête ACSJ-1995).
- Les agresseurs sexuels appartiennent à tous les milieux sociaux, les victimes également.
- L'âge où sont subies les premières agressions sexuelles est variable mais peut être très précoce (avant deux ans).

► **On pense souvent** que les personnes qui agressent sexuellement des petites filles, des petits garçons ou des adolescent(e)s sont des individus antipathiques, repoussants, qui ne connaissent par leur victime et sont inconnus d'elle.

En réalité, dans une forte proportion ces agresseurs peuvent être gentils, avenants, appréciés et ils peuvent exercer des fonctions qui les mettent en contact avec enfants et adolescents.

► **Secouer un bébé peut être dangereux,**

En effet, cela peut entraîner des troubles très graves, qui peuvent même entraîner la mort d'un nourrisson et qui sont liés à des mouvements brusques infligés à la tête et à la nuque des tout-petits. En effet, il peut se produire des hémorragies interne dans le cerveau et au niveau des yeux.

Certains parents secouent leur bébé dans un accès de violence, d'autres par jeu, en méconnaissant le traumatisme qu'ils font subir à leur enfant.

Dans tous les cas, lorsqu'un bébé pleure, là encore, le secouer ne le calmera pas et l'énerverment des parents ne se dissipera pas non plus. Si les cris sont fréquents et que les parents les supportent difficilement, ils doivent prendre conseil auprès de professionnels.

(1) * Source ODAS

(2) * Sondage BVA sur un échantillon représentatif de la population française 1989

* Les comportements sexuels des jeunes de 15 à 18 ans ACSJ-avril 1995 - Enquête de l'Agence Nationale de Recherche sur le SIDA.

II- QUELQUES RAPPELS JURIDIQUES QUI PRÉCISENT QUE LES VIOLENCES SONT SANCTIONNÉES PAR LA LOI

1- Le Code Pénal sanctionne les violences (Code Pénal – articles 222-7 à 222-16)

- Violences :

Article 222-13. CP : « Les violences n'ayant pas entraîné une incapacité totale de travail pendant plus de huit jours sont punies de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 € d'amende lorsqu'elles sont commises :

1° Sur un mineur de quinze ans

(...)

7° Par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou de sa mission ;

Les peines encourues sont portées à cinq ans par un ascendant légitime, naturel ou adoptif ou par toute autre personne ayant autorité sur le mineur. »

Article 222-14. CP : « Les violences habituelles sur un mineur de quinze ans ou sur une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de leur auteur sont punies :

1° De trente ans de réclusion criminelle lorsqu'elles ont entraîné la mort de la victime ;

2° De vingt ans de réclusion criminelle lorsqu'elles ont entraîné une mutilation ou une infirmité permanente ;

3° De dix ans d'emprisonnement et de 150.000 € d'amende lorsqu'elles ont entraîné une incapacité totale de travail pendant plus de huit jours.

Les deux premiers alinéas de l'article 132-23 relatif à la période de sûreté sont applicables aux cas prévus aux 1° et 2° du présent article. »

2- Le Code Pénal sanctionne les atteintes et les agressions sexuelles (Code Pénal - articles 222-22 à 222-32)

- Agression sexuelle :

Article 222-22 CP : « Constitue une agression sexuelle toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace ou surprise ».

Loi n° 93-468 du 17 juin 1998 : « Lorsque les agressions sexuelles sont commises à l'étranger contre un mineur par un Français ou par une personne résidant habituellement sur le sol français, la loi française est applicable (...) ». Cette application est valable, même si les faits ne sont pas punis dans le pays où ils ont été commis, et sans qu'il y ait nécessité de plainte de la victime ou de ses ayants-droits.

- Viol :

Article 222-23 CP : « Tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'il soit, commis sur la personne d'autrui, par violence, contrainte, menace ou surprise est un viol. Le viol est puni de quinze ans de réclusion criminelle ».

Les pénétrations buccales et anales, commises par violence, contrainte, menace ou surprise, sont donc, elles aussi, des viols.

• **Circonstances aggravantes :**

Article 222-24 CP : « Le viol est puni de vingt ans de réclusion criminelle :

1) Lorsqu'il a entraîné une mutilation ou infirmité permanente ;
2) Lorsqu'il est commis sur un mineur de quinze ans ;
3) Lorsqu'il est commis sur une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de l'auteur ;

4) Lorsqu'il est commis par un ascendant légitime, naturel ou adoptif, ou par toute autre personne ayant autorité sur la victime ;

5) Lorsqu'il est commis par une personne qui abuse de l'autorité que lui confèrent ses fonctions ;

6) Lorsqu'il est commis par plusieurs personnes agissant en qualité d'auteur ou de complice ;

7) Lorsqu'il est commis avec usage ou menace d'une arme,

8) Lorsque la victime a été mise en contact avec l'auteur des faits grâce à l'utilisation, pour la diffusion de messages à destination d'un public non déterminé, d'un réseau de télécommunication. »

• **Des autres agressions sexuelles.**

Article 222-27 CP : « Les agressions sexuelles autres que le viol sont punies de cinq ans d'emprisonnement et de 75.000 € d'amende ».

Ces peines sont portées à 7 ans d'emprisonnement et 105.000 € d'amende en cas de circonstances aggravantes (cf. paragraphe précédent).

• **INFORMATION ET ASSISTANCE.**

La loi fait obligation d'informer de toute violence délictuelle et criminelle et punit la non-intervention considérée comme une entrave aux mesures d'assistance.

Article 223-6 Code de procédure pénale : « Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75.000 € d'amende (...) »

Article 40 du CP: « Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès verbaux et actes qui y sont relatifs. »

• **SECRET PROFESSIONNEL.**

Article 226-13 CP : « La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une mission ou d'une fonction temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15.000 € d'amende. ».

Article 226-14 CP : « L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable : 1) A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives (...) y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou de mutilations sexuelles, de privations ou de sévices dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ; 2) Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices qu'il a constatés dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences sexuelles de toute nature ont été commises »

• **DISPOSITIF DE RECUEIL DES INFORMATIONS RELATIVES AUX MINEURS MALTRAITES.**

Loi n° 89-487 du 10 juillet 1989 article 71 : « (...) L'affichage du service d'accueil téléphonique est obligatoire dans tous les établissements et services recevant de façon habituelle des mineurs. ».

Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 article 226-3 : « Le Président du Conseil Général est chargé du recueil, du traitement et de l'évaluation, à tout moment et quelle qu'en soit l'origine, des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou qui risquent de l'être. Le représentant de l'Etat et l'autorité judiciaire lui apportent leur concours.

« Des protocoles sont établis à cette fin entre le président du conseil général, le représentant de l'Etat dans le département, les partenaires institutionnels concernés et l'autorité judiciaire en vue de centraliser le recueil des informations préoccupantes au sein d'une cellule de recueil, de traitement et d'évaluation de ces informations.

« Après évaluation, les informations individuelles font, si nécessaire, l'objet d'un signalement à l'autorité judiciaire.

« Les services publics, ainsi que les établissements publics et privés susceptibles de connaître des situations de mineurs en danger ou qui risquent de l'être, participent au dispositif départemental. Le président du Conseil général peut requérir la collaboration d'associations concourant à la protection de l'enfance.

« Les informations mentionnées au premier alinéa ne peuvent être collectées, conservées et utilisées que pour assurer les missions prévues au 5° de l'article L. 221-1. Elles sont transmises sous forme anonyme à l'observatoire départemental de la protection de l'enfance prévu à l'article L. 226-3-1 et à l'Observatoire national de l'enfance en danger prévu à l'article L. 226-6. La nature et les modalités de transmission de ces informations sont fixées par décret. »

Loi n° 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant.

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

TITRE 1er AMÉLIORER LA GOUVERNANCE NATIONALE ET LOCALE DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Article 1er L'article L. 112-3 du code de l'action sociale et des familles est ainsi rédigé :

« Art. L. 112-3. – La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits. » Elle comprend des actions de prévention en faveur de l'enfant et de ses parents, l'organisation du repérage et du traitement des situations de danger ou de risque de danger pour l'enfant ainsi que les décisions administratives et judiciaires prises pour sa protection. Une permanence téléphonique est assurée au sein des services compétents. »...

1- Le Code civil

Loi n° 2019-721 du 10 juillet 2019 relative à l'interdiction des violences éducatives ordinaires.

Après le deuxième alinéa de l'article 371-1 du code civil relatif à l'autorité parentale, un alinéa rédigé

Article 1 – « l'autorité parentale s'exerce sans violences physiques ou psychologiques »....

III- SANCTIONS DISCIPLINAIRES DANS LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

L'agent départemental responsable de violence est soumis à la même législation pénale que tout citoyen. De plus, en tant qu'agent territorial, il risque de surcroît des sanctions disciplinaires. Les sanctions les plus lourdes ne peuvent être décidées qu'après saisine du Conseil de discipline.

1 – Procédure sans saisine du conseil de discipline

PRESENTATION DES SANCTIONS

L'autorité territoriale peut appliquer aux fonctionnaires territoriaux sans consultation préalable du conseil de discipline, les sanctions du premier groupe à savoir :

- **l'avertissement**, destiné à prévenir l'agent qu'il n'a pas donné satisfaction et que sans modification de son comportement, il risque d'encourir une sanction plus grave,
- **ou le blâme**, marquant déjà la volonté de l'autorité territoriale de ne pas se contenter d'attirer l'attention de l'agent sur son comportement, mais d'en prendre acte,
- **ou l'exclusion temporaire de fonctions de trois jours maximum**. Cette dernière privative de toute rémunération, peut être assortie d'un sursis total ou partiel.

En ce qui concerne les agents non-titulaires, le décret qui régit leur situation a prévu quatre types de sanction. Il s'agit : de l'avertissement, du blâme, de l'exclusion temporaire avec retenue de traitement pour une durée maximale de 6 mois pour un C.D.D. et d'1 an pour un C.D.I. et du licenciement sans préavis, ni indemnité.

MOTIVATION – NOTIFICATION.

Quelle que soit la forme retenue par l'autorité territoriale pour prendre de telles sanctions (arrêté, lettre), l'acte portant sanction doit obligatoirement être motivé, c'est-à-dire énoncé clairement, les faits devant être qualifiés de fautifs, donc justifiant la sanction disciplinaire. Cet acte doit faire l'objet d'une notification sans délai à l'agent, lui indiquant les voies et moyens de recours possibles.

LA SUSPENSION

Toute demande de sanction peut être précédée ou accompagnée d'une suspension, visant par cette mesure provisoire, à écarter momentanément l'agent du service.

Durant quatre mois, le fonctionnaire suspendu conserve l'intégralité de son traitement, l'indemnité de résidence et le supplément familial de traitement.

Si le fonctionnaire fait l'objet en parallèle de poursuites pénales, il peut se voir maintenir sa rémunération au-delà de cette période dans une proportion comprise entre 50 et 100 %. Il continue par ailleurs à percevoir la totalité des suppléments pour charge de famille. A tout moment, l'autorité territoriale peut mettre fin à cette suspension.

2- Procédure avec saisine du conseil de discipline

SANCTIONS DISCIPLINAIRES.

- **l'abaissement d'échelon** : le fonctionnaire concerné est placé à un échelon inférieur de son grade.
- **l'exclusion temporaire de fonctions d'une durée comprise entre 4 et 15 jours** (avec ou sans sursis total ou partiel) : durant cette période, le fonctionnaire est exclu du service et privé de toute rémunération.
- **la rétrogradation** : cette sanction a pour effet de placer le fonctionnaire à l'un des grades inférieurs, lorsqu'il existe, à celui qu'il détient dans son cadre d'emploi. En aucun cas, cette sanction ne peut avoir pour effet de sortir le fonctionnaire de son cadre d'emploi parce qu'il s'agirait alors d'une double sanction. Les modalités de reclassement sont proposées par le conseil de discipline.
- **l'exclusion temporaire de fonctions d'une durée comprise entre 16 jours et 2 ans** : les effets de cette sanction sont les mêmes que ceux de l'exclusion temporaire...
- **la mise à la retraite d'office** : cette sanction définitive ne peut être utilisée qu'à l'égard des fonctionnaires ayant acquis des droits à pension (c'est-à-dire comptant au moins 15 ans de services valables pour la retraite). Si le fonctionnaire a atteint l'âge d'admission à la retraite, la pension est à jouissance immédiate ; dans le cas contraire elle est à jouissance différée.
- **la révocation** : il s'agit d'une exclusion définitive des fonctions qui prive l'agent des qualités attachées au statut de fonctionnaire. L'agent révoqué ne peut accéder à la fonction publique que selon les modalités de recrutement définies par les statuts particulier

IV- LES CONDITIONS DU REPERAGE DES MALTRAITANCES

Quel que soit le type de maltraitance, les modes de révélation sont de deux types : l'enfant pourra parler et dire ce qui s'est passé ou bien émettre des signaux de souffrance. La souffrance manifestée par un enfant ne signifie pas forcément qu'il est maltraité, mais quelle que soit la cause il faut lui venir en aide...

1- L'enfant parle

Il aura pu dire des choses de l'ordre : "je ne veux pas aller à la crèche", "je n'aime pas Madame X.", "j'ai mal au ventre", "papa bobo".

Mais la plupart du temps l'enfant est terrorisé et ne peut pas (ou ne sait pas) parler.

2. Les autres signes d'alerte

Ces signes, manifestés par un enfant, ne signifient pas forcément qu'il est maltraité, mais peuvent être des signes d'autres souffrances physiques ou psychiques.

Une analyse fine de la situation permettra de leur donner un sens, et de venir en aide aux enfants qui en ont besoin.

2.-1 Signes d'alerte chez le nourrisson

Etat général qui peut se caractériser par :

- Une dénutrition plus ou moins marquée.
- Un retard statur pondéral, au pire : nanisme psychosocial (assez rare).

Retard psychomoteur :

- Hypotonie du corps et de la tête pouvant s'associer à une hypertonie des membres chez le nourrisson.
- Retard dans la préhension des objets.
- Retard dans l'acquisition de la station assise.
- Retard dans la marche.
- Incoordination psychomotrice.
- Retard du langage.
- Anxiété importante autour du change.

Troubles du comportement :

Avant un an

- le bébé évite le regard.
- bébé très vigilant mais peu réactif.
- Mauvaise adaptation tonique du bébé dans les bras de certaines personnes.

A partir de la deuxième année

- Pauvreté des mimiques émotionnelles, évitement du regard, balancements.
- Jeu pauvre, répétitif, souvent violent.
- Relations de mauvaise qualité avec les autres enfants.
- Activité générale soit inhibée, soit désordonnée.

2.-2 Signes d'alerte chez l'enfant.

- Enfant triste, craintif, replié sur lui-même.
- Troubles alimentaires (anorexie, boulimie).
- Troubles du sommeil.
- Hyperactivité récente.
- Plaintes organiques multiples (maux de ventre, maux de tête).
- Troubles dans son développement psychomoteur ou psychoaffectif : incoordination motrice, manque de repère dans le temps ou dans l'espace, manque d'autonomie.
- Aucune participation aux activités de la crèche (refus des parents).
- Accidents répétés.
- Manifestations phobiques, peur de l'autre, peur de se salir.
- Agressivité, instabilité.
- Préoccupations sexuelles inadaptées à l'âge de l'enfant : s'exprimant dans les jeux, les dessins, la parole, l'agression des autres enfants ou des adultes.
- Agression à connotation sexuelle d'autres enfants

Ces signes d'alerte peuvent être renforcés par des attitudes inadaptées des parents ou des professionnels :

- Ne pas répondre aux besoins de sécurité de l'enfant : manque d'hygiène, de nourriture, répétition d'accidents à la crèche ou à la maison.
- Dévaloriser systématiquement l'enfant.
- Donner à l'enfant des ordres et des contre-ordres.
- Montrer une différence affective très nette entre les membres de la fratrie.
- Confier aux enfants des responsabilités ne correspondant pas à leur âge.
- Exiger de l'enfant des performances ou des résultats ne correspondant pas à leur âge.
- Utiliser des méthodes « pédagogiques » inadaptées (maintien sur le pot, forçage alimentaire, fessée, gifle, ...)

V- DEMARCHES ET CONDUITES A TENIR QUAND L'AGRESSEUR SUSPECT OU DESIGNÉ APPARTIENT A L'INSTITUTION.

Dans chaque crèche travaille une équipe pluridisciplinaire.

A tous les niveaux de l'institution (administration générale, service central, crèches), chaque professionnel est garant de la sécurité physique, affective et morale des enfants qui sont accueillis dans la crèche.

Pour cela, devant un acte, un geste, une parole ressentis comme maltraitants, il faut intervenir auprès de l'autre professionnel(le), quels que soient les statuts respectifs : - ancien(ne), nouveau(elle), ami(e), remplaçant(e), « copain(ine) » ou stagiaire -.

Cette intervention doit être immédiate (mais on peut aussi avoir parfois besoin d'un court temps de réflexion, de préparation).

La directrice doit être systématiquement informée. Après avoir reçu l'agent mis en cause, elle déterminera les suites à donner (réunions d'explication, de soutien, rappel des interdictions, et en fonction de la gravité des faits ou de leur répétition, rapport administratif, pouvant conduire à des sanctions disciplinaires).

Si la directrice établit un rapport administratif, l'agent doit attester par sa signature en avoir pris connaissance.

Le responsable hiérarchique du service central convoque alors très rapidement l'agent mis en cause pour recevoir ses observations et provoque une réunion avec la directrice de la crèche, l'agent mis en cause, et l'agent qui a révélé les faits.

Il établit ensuite un rapport qu'il transmet dans les meilleurs délais à la Direction de l'Enfance et de la Famille et à la Direction du Personnel en précisant s'il propose ou non des mesures disciplinaires (avec pour les sanctions les plus lourdes, la saisine obligatoire du conseil de discipline).

En attendant les décisions, une mesure de suspension immédiate de l'agent mis en cause peut être prise, dans l'intérêt de l'agent et/ou du service.

Un accompagnement particulier doit être proposé à l'équipe, aux parents, à l'enfant et au professionnel qui a révélé les faits.

Il est important :

- De faire connaître aux parents la position de l'institution devant cette situation.
- D'accompagner les parents dans le soutien à apporter à leur enfant, avec l'aide du psychologue.
- De les informer des suites qui seront données.
- Pour les agents de l'établissement où se sont déroulés les faits, il est nécessaire :
 - D'organiser une réunion de l'équipe pour exposer la situation et éviter les rumeurs.
 - De proposer l'intervention d'une cellule de soutien pour le professionnel qui a révélé les faits et pour les membres de l'équipe qui le souhaitent.
 - D'informer l'équipe de la crèche des mesures décidées par l'autorité hiérarchique.

Conduite à tenir quand le responsable de l'établissement suscite ou favorise des attitudes maltraitantes envers les enfants (ou quand il ne peut pas les faire cesser).

Chaque professionnel témoin d'une maltraitance (ou la suspectant) doit intervenir auprès du responsable de la structure en lui demandant un entretien.

Il peut arriver que cette intervention soit difficile ou inefficace (la directrice de la crèche pouvant être à l'origine des phénomènes de maltraitance, ou les acceptants).

Le premier recours consiste alors à s'adresser au psychologue ou au médecin de l'établissement. En cas de nouvel échec, il faut alors alerter le service central des crèches, PMI, ASE (responsables hiérarchiques, médecin référent), et joindre un rapport écrit

VI- DEMARCHES ET CONDUITES A TENIR QUAND L'AGRESSEUR SUSPECT OU DESIGNÉ EST UN PARENT.

Le parent est rarement désigné de façon certaine en première intention. Il s'agit le plus souvent de suspicion.

En fait, ce qui est suspecté, c'est que des « clignotants » orientent vers la maltraitance et que cette maltraitance n'a pas lieu à la crèche (hypothèse qui aura été éliminée).

La maltraitance a donc lieu ailleurs et est le fait de personnes extérieures à la crèche :

- parents,
- autres adultes appartenant à l'environnement de l'enfant : baby-sitter, grands-parents, assistante maternelle, etc.

Dans un premier temps, il faut avoir dans l'idée que les professionnels de la crèche ne sont pas des enquêteurs.

On n'a pas obligation d'identifier la personne maltraitante.

On a seulement (et c'est déjà beaucoup) le devoir de repérer un enfant qui présente des signes de souffrance qui pourraient être le résultat d'une maltraitance.

Repérer, c'est déjà beaucoup.

Mais qu'en faire ?

Ne surtout pas rester seul avec ses doutes et ses questions. On appartient à une équipe et on doit partager ses observations avec les autres membres de l'équipe :

- auxiliaire de puériculture
- puéricultrice directrice
- médecin
- psychologue
- éducatrice de jeunes enfants...

Bien sûr, cette démarche de réflexion d'équipe ne doit pas exclure de faire part de ses observations à l'adulte qui accompagne l'enfant (père ou mère) si on constate des ecchymoses fréquentes, une hygiène limitée ou un comportement questionnant.

L'habitude du dialogue autour de la vie de l'enfant doit permettre d'aborder ces thèmes.

Ce pourra être une perche tendue que des parents en difficulté pourront peut-être saisir.

Il ne faut pas faire comme si de rien n'était devant des signes de maltraitance (trace de coup) mais au moins pouvoir « nommer » ce qu'on voit.

L'analyse se fera ensuite en équipe.

A l'issue de cette réflexion d'équipe, une conduite à tenir sera déterminée (voir tableau page 13).

1- L'enfant en risque de danger ou en souffrance

Lorsque la situation d'un enfant paraît nécessiter une intervention sociale ou éducative, on peut saisir l'un de ces services présent sur la commune et en informer les parents :

- Circonscription de Service Social,
- Circonscription de PMI,
- Circonscription de l'Aide Sociale à l'enfance.

Ces services ont pour mission d'assister et de soutenir les enfants et les familles en difficulté.

Dans ce cadre, ils peuvent réaliser avec votre concours une évaluation partagée de la situation de l'enfant et proposer, s'il y a lieu, avec ses parents, toute mesure d'aide appropriée.

Si cela est nécessaire, des mesures de prévention ou de protection administrative pourront être mises en œuvre, avec l'accord ou à la demande des parents, et sur décision de l'inspecteur du service de l'Aide Sociale à l'Enfance (aides financières, action éducative, intervention d'une travailleuse d'intervention sociale et familiale, accueil provisoire de l'enfant par l'Aide Sociale à l'Enfance etc....).

Si les parents ne permettent pas que l'évaluation de la situation soit effectuée, où s'ils la rendent impossible, les éléments d'informations doivent faire l'objet d'une transmission à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (C.R.I.P. 93) lorsqu'ils laissent craindre que l'enfant se retrouve en situation de danger.

2- L'enfant maltraité

Selon le degré d'urgence, vous devez signaler cette situation à la C.R.I.P. 93 :

Soit > au numéro vert : 08 00 00 00 93

Ou > par fax au : 01 43 93 10 19

Ou > par courrier à : C.R.I.P. 93
Direction de l'Enfance et de la Famille
Aide sociale à l'Enfance
93006 BOBIGNY CEDEX

(Le responsable de groupement de crèches doit être informé de ce signalement).

En cas d'extrême urgence, vous pouvez signaler la situation directement au parquet des mineurs et transmettre un double de votre écrit à la C.R.I.P. 93.

Il convient d'avertir les parents de la transmission du signalement au Parquet excepté dans les situations extrêmes où le fait d'informer les parents serait susceptible d'accroître le danger pour l'enfant, ou d'entraver l'action de la justice (ex : enlèvements d'enfants, inceste...).

Cependant, si après ce travail de réflexion d'équipe,

**Un professionnel reste isolé ou a une inquiétude persistante,
Il pourra saisir le cadre de groupement de crèches,
Le chef de service, son adjointe, le médecin référent des crèches,
ou
En dernier recours, faire appel au 119**

Appel au 119 : SNATED

Le SNATED (Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger) gère le numéro d'appel téléphonique « 119 ».

Ce numéro est destiné à recueillir tous les appels concernant la prévention et le traitement de toute situation d'enfant en danger/en risque de danger ou maltraité. L'affichage des coordonnées du 119 est obligatoire dans tous les établissements et services recevant de façon habituelle des mineurs et donc dans les crèches.

Toute situation d'enfant en danger parvenant au 119 est prise en compte et traitée par l'équipe des écoutants et des coordonnateurs. Il en va de même pour tout mineur confronté à un danger/risque de danger dans le cadre de sa prise en charge par une institution : crèche, foyer de l'enfance, établissements scolaires, centre de loisirs, IME.

VII- ACTIONS DE PREVENTION

ORIENTEES VERS LES PROFESSIONNEL.L.E.S TRAVAILLANT EN CRECHE, PMI, TOUT MODE D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT.

Au moment du recrutement :

- Demander un extrait de casier judiciaire, au moment de la constitution du dossier de recrutement, pour tout professionnel, quel que soit son statut (vacataire, contractuel, titulaire).
- Inclure dans tout entretien de recrutement une discussion autour de la conduite à tenir face à une professionnelle maltraitante envers un enfant, sur le secret professionnel, le devoir de réserve et la confidentialité.
- Associer dans le jury un professionnel de terrain.

Au cours de la vie professionnelle :

- Effectuer, au bout de 6 mois, une évaluation écrite de la manière de servir du professionnel, en abordant notamment la prévention de la maltraitance.
- Aborder systématiquement cette question au cours des entretiens annuels.
- Proposer des formations spécifiques et inciter l'ensemble des personnels à y participer.
- Travailler sur des projets « éducatifs » qui intègrent cette action de prévention.
- Ouvrir la crèche sur l'extérieur, aux parents, aux stagiaires d'école.
- Apprendre à travailler sous le regard d'autres professionnels.
- Faire connaître le groupe de soutien pour les professionnels demandeurs.

**Le Groupe de Soutien : Contacter Marlène LAUBIER
☎ 06.03.34.16.29**

Voici le QRcode qui permet d'accéder directement à la carte des centres de PMI et Circonscriptions de PMI dans le Géoportail93.





GRUPE
Bientraitance

PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE

PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ENVERS LES ENFANTS

En crèche, PMI, tout mode d'accueil du jeune enfant

CONTACT :
Mme LAUBIER
06 03 34 16 29
mlaubier@seinesaintdenis.fr

Groupe d'écoute et de soutien

QUI PEUT SOLLICITER CE GROUPE ?

TOUTE PROFESSIONNELLE QUI LE SOUHAITE

- > pour **ÊTRE AIDÉ** dans des situations difficiles
- > pour **PRENDRE** du **RECUL** et **ÉVALUER** ses pratiques
- > pour **REFLECTER** sur la prévention des maltraitances dans les établissements petite enfance

TYPE D'INTERVENTION :

Rencontre individuelle, Réunion d'équipe, Journée Pédagogique et sensibilisation.

Le Groupe est constitué d'Auxiliaires de puériculture, de Puériculteur.ri.ces, Médecins, Psychologues, Psychomotricien.ne.s, Educateur.ri.ces, issus de différents services (PMI, ASE, Crèches).

DANS CE GROUPE, LA CONFIDENTIALITÉ EST LA RÈGLE

Cependant, en cas de maltraitance avérée, le groupe doit veiller à ce que les mesures de Protection de l'Enfant soient assurées.

LE GROUPE N'INTERVIENT PAS DANS LES CAS :

- 1- De maltraitances dont les enfants sont victimes en dehors de l'établissement
 - 2- De maltraitances entre professionnelles
- Il doit être fait appel à des professionnels au niveau de CASP/MS/MDJ et de la DJSD (Ménages, services PMI, ASE, etc...)

seine saint denis
LE DÉPARTEMENT

IDENTIFICATION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES EN EAJE



Une absence de culture de déclaration est généralement constatée dans les structures petite enfance, il existe donc un besoin de vulgariser les différentes typologies d'événements indésirables pour acculturer les professionnels à la déclaration (recherche de cause, traitement, éviter la récurrence). Étant données les disparités de fonctionnement des autorités de tutelles sur le territoire, il n'est à ce jour pas possible d'établir une règle unique de déclaration des dysfonctionnements. Ce document a donc pour but de guider les professionnels à identifier rapidement les événements faisant l'objet de dysfonctionnement.



Le délai de traitement au dysfonctionnement doit être le plus court possible s'il s'agit d'un événement grave.

Si cela entraîne un problème d'accueil, de relocalisation de la structure ou tout incident majeur sur les enfants, familles ou professionnels, procéder alors à une déclaration à la PML.

Dans tous les cas, une analyse de cause est nécessaire et des actions doivent être engagées.

note : Division de la communication du n°2013

ANNEXE AU CONTRAT DE TRAVAIL

Préambule :

Cette charte a été initiée suite aux préconisations demandées par le rapport de l'IGAS de mars 2023 et s'inscrit dans l'axe 7 « Penser la question de la maltraitance dans les établissements et renforcer la prévention des risques ».

Elle s'appuie sur les textes principaux qui encadrent la protection de l'enfance :

La convention universelle des Droits de l'Homme (du 10 décembre 1948), des textes de la loi française sur la protection de l'enfance (du 05 mars 2007 et du 07 février 2022) et la charte nationale d'accueil du jeune enfant CNAF.

Les valeurs de la Mutualité Française ; démocratie, solidarité, responsabilité, et liberté inspirent celles du projet d'établissement Petite Enfance de la MFRPDS : respect, égalité, bienveillance, sécurité, autonomie, coéducation et ouverture.

Ces 7 valeurs assurent un socle commun à toutes nos équipes afin d'offrir un accueil le plus individualisé possible, respectueux de l'enfant et de sa famille dans un cadre sécurisé et chaleureux accompagné par des professionnels sereins et bienveillants.

La bienveillance est le respect de l'enfant mis en acte. Ce sont toutes les pratiques professionnelles qui favorisent l'épanouissement et le développement harmonieux de l'enfant en répondant à tous ses besoins (psychologiques, physiologiques, affectifs...)

CHARTRE DE BIENVEILLANCE

Tout professionnel de la MFRPDS s'engage à :

- Respecter les valeurs du projet d'établissement MFRPDS
- Prendre en considération sans discrimination et avec bienveillance la situation de chaque enfant et de sa famille.

Comme par exemple : pas de propos diffamatoires ou discriminant sur les enfants ou les familles.

- Respecter chaque enfant en tant qu'être unique et singulier.
- Accompagner de façon positive les enfants, les encourager avec des paroles rassurantes, assurer leur protection physique et affective ainsi que les soins nécessaires à leur bien-être et à leur développement. N'exercer aucune violence physique ou verbale ou psychologique ou sexuelle.

Comme par exemple : Tirer un enfant par le bras, le ridiculiser, le punir ou le menacer, le soumettre à des exigences excessives, le forcer à manger.

Alerter sa hiérarchie lorsqu'on est témoin de toute pratique de cette nature.

- Mettre en place un environnement riche et sécurisant pour permettre à l'enfant d'apprendre, de se socialiser, de découvrir, et de préserver sa liberté d'action.
- Lutter contre les stéréotypes de genre, lutter contre les discriminations sociales afin de garantir l'égalité des chances.
- Adopter et développer des attitudes et comportements professionnels notamment les qualités de réflexivité et de questionnement en étant assidu(e) à toutes les réunions d'équipes, aux séances d'APP, et toutes les formations qui me seraient proposées par la MFRPDS.
- Connaître, comprendre, respecter et mettre en œuvre le projet éducatif et les orientations pédagogiques définis par la MFRPDS.

Signature du (de la) salarié-ée précédée de la mention :
 « J'ai pris connaissance de la présente Charte qui m'a été remise leet m'engage à en respecter les termes »

.....

NOM Prénom :

Signature du (de la) salarié-ée :

Analyse des appels du SNATED en lien avec l'accueil du jeune enfant.

Cette analyse porte sur l'activité de l'année 2023 dont l'intégralité des éléments est accessible dans l'étude statistique annuelle.¹¹⁶

Le nombre de situations portées à la connaissance du 119 par des professionnels toute origine institutionnelle confondue s'élève en 2023 à 2433. Cela comprend à la fois les appels téléphoniques et les formulaires traités par le 119.

Concernant le nombre d'auteurs évoqués présumés ayant la qualité de professionnels, celui-ci s'élève à 815 en 2023. Sur ces 815, 152 ont été désignés comme professionnel d'accueil petite enfance.

Le 119 qualifie chaque situation issue d'un appel ou d'un formulaire voire d'un tchat (canal exclusivement destiné aux mineurs) selon deux types de catégories : les Informations préoccupantes (qui donnent lieu à transmission à la CRIP) et les aides immédiates (orientation, conseil, soutien au sollicitant).

Concernant les situations qualifiées d'aide immédiate

77 AI ont été identifiées donc **55 fiches** exploitables avec comme appelant, un professionnel petite enfance.

- Sources des situations :

Ce sont presque uniquement des appels car seulement 2 tchat d'adultes qui ont été réorientés vers l'appel, 2 formulaires .

- Les appelants sont :

- Des professionnels qui travaillent en crèche avec diverses formes quand cela est précisé mais cela est plutôt rare : publique, privée, micro-crèche. Ces professionnels sont essentiellement directeur, professionnel qui ne précise pas ses qualifications, auxiliaire puéricultrice, psychologue en crèche
- Des assistantes maternelles et/ou responsable MAM ou RAM
- Des professionnels de société/agence de garde d'enfants à domicile (qui interviennent au domicile de la famille)

¹¹⁶ https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/2306_etude_statistique_2022-def.pdf

- Les dangers / risques de dangers :

1/ la crèche elle-même est le lieu des dangers / préoccupations

Deux problématiques sont alors exposées

- Problème de sécurité dans la crèche
- Problème de comportement inadapté, négligent, violent, etc. d'un autre professionnel : violence en institution

2/Le danger / risque de danger / préoccupations sont au domicile de l'enfant avec un parents (ou les parents) désignés comme auteur

Apparaissent notamment :

- Négligences parentales avec notamment les questions d'hygiène
- Violences physiques (traces de coups)
- Violences conjugales

L'entretien concerne alors les questions suivantes :

- Les démarches : faut-il parler aux parents ? comment parler aux parents ? parfois déjà des démarches ont été accomplies mais questions sur est-ce suffisant ? quelles sont les suites données car pas d'informations de la hiérarchie, de la PMI?
- Questions relatives à l'IP : modalités de rédaction de l'IP, son contenu, destinataires ?
- Quelle information à la famille ? : obligation ? modalités ?

Le professionnel a des doutes et l'entretien permet de les lever

3/ Les préoccupations concernent le comportement de l'enfant

Beaucoup d'observations sur l'enfant qui préoccupent les professionnels de sorte que la directrice ou un professionnel du lieu nous contacte afin d'échanger sur ces observations.

Trois problématiques reviennent dans les comptes-rendus :

- Retard du développement
- Comportement agressif / agressivité de l'enfant
- Changement de comportement de l'enfant

Dans ces situations, le professionnel n'a « que » ces constats (pas de violences repérées, rien dans la relation parent-enfants, etc.)

Le professionnel nous contacte alors avec ces constats et en demande de conseils :

- Soit pour aborder ces observations avec la famille
- Soit le sujet a déjà été abordé avec les parents mais pas de réaction parentale voire déni

Concernant le traitement des IP en 2023 (sur 74 fiches exploitables)

Sources des situations :

- Les appels sont majoritaires mais beaucoup de formulaires, contrairement aux AI.
- Pas de tchat.
- On dénombre 19 formulaires sur les 74 fiches soit 25% de formulaires parmi toutes les sollicitations.

Ces formulaires sont rédigés par des professionnels de crèche (pas toujours des personnels de direction) ou des assistants maternels.

- Parmi les appelants professionnels, on dénombre 23 assistantes maternels et 51 professionnels de crèche (directeur, auxiliaire, éducatrice jeune enfant, psychologue quand cela est précisé). Les crèches peuvent être publiques, privées, multi-accueil, micro-crèche, jardins d'enfants.

Dangers :

Comme pour les Aides Immédiates on retrouve trois types de situations :

1/Danger avec l'un ou les parents désigné(s) comme auteur(s)

Parmi les dangers :

Majorité de négligences : 34 occurrences

Violences physiques : 19

Autant de psychologiques que violences conjugales : 9 et 9

Contrairement aux chiffres concernant l'ensemble des sollicitations où les violences psychologiques sont majoritaires, concernant ces IP ce sont les négligences qui sont majoritaires.

Il s'agit essentiellement de rapporter des négligences au niveau de l'hygiène, des soins et de la prise en charge de l'enfant en général. Il s'agit également de rapporter des situations où l'enfant est livré à lui-même : enfant laissé seul, exposition aux écrans, etc.

Les violences conjugales sont également importantes à signaler.

2/ Préoccupations concernant le comportement de l'enfant :

- Nombre de situations évoquent des comportements préoccupants de l'enfant lui-même (enfant de moins de trois ans en dehors des quelques situations avec l'assistante maternelle qui accueille des enfants scolarisés) : agressivité voire violence envers ses pairs et / ou les adultes qui l'entourent. Le plus souvent les parents ont été alertés et l'absence de réaction voire le déni peut provoquer l'appel.

- Inquiétudes en lien avec changement de comportement de l'enfant : l'équipe ou le professionnel constate le plus souvent un repli, une régression, un enfant qui n'interagit plus

3/ Danger au sein de l'institution elle-même :

7 situations énoncent des dangers au sein de la crèche ou établissement d'accueil ou MAM

Chaque fois il s'agit de rapporter le comportement préoccupant d'un professionnel exerçant au sein de la crèche et non pas un problème de sécurité dans le lieu d'accueil (comme cela a pu être le cas dans les AI).

Des violences psychologiques (4 occurrences), physiques (3 occurrences) et des négligences (3 occurrences) nous sont rapportées.

Situations de violences psychologiques : menace, enfant enfermé dans une pièce, cris sur les enfants et propos rabaissants.

Situations de violences physiques : gifles, fessées, transat secoué

Situations de négligences : au niveau de l'hygiène et défaut de surveillance

Remarques générales :

Plusieurs IP mentionnent que le professionnel a été orienté vers le 119 par la PMI ou que la PMI a déjà été alertée en amont ou encore qu'une IP a déjà été réalisée auparavant (dès la maternité notamment).

Par ailleurs un travail sur plusieurs fiches a été effectué lorsque l'auteur des dangers était indiqué comme « professionnel d'accueil petite enfance (crèches, multi-accueil et assistant maternel) ».

Description des dangers

Pour les crèches on note

- Confiscation de doudou
- Gestes brusques ou violents
- Paroles discriminantes
- Violences verbales
- Punitives longues
- Enfants enfermés sans surveillance
- Enfants dehors sans tenue adaptée
- Nourrisson laissé sur le ventre
- Traces suspectes non justifiées (hématomes, brûlures...)
- Absence d'aide aux apprentissages (ex. boire, manger)
- Absence d'hygiène des professionnels
- Ménage mal fait
- Personnel ayant des problèmes psy
- Direction laxiste (difficultés de recrutement)

Pour les assistantes maternelles, on note

- Propos dénigrants
- Violences physiques
- Hématomes suspects
- Couches insuffisamment changées
- Absence de dialogue avec l'enfant
- Absence d'activités
- Enfants laissés seuls au domicile

Fiche de recueil pour les parents – Territoire de Belfort



Direction des actions de santé, PMI

Service accueil du jeune enfant

Fiche de recueil des informations préoccupantes

Personne ou service à l'origine du recueil :

Recueil d'information réceptionné le :

Par :

MINEUR(S) CONCERNE(S) :

Enfant :

Les parents :

IDENTITE DU SIGNALANT :

Madame, assistante maternelle

Domiciliée

Numéro de téléphone :

Souhaite garder l'anonymat

Accepte d'être contacté dans le cadre de l'évaluation

NATURE ET CONTENU DE L'INFORMATION :

L'enfant est en danger : (à remplir à partir du mémo en annexe)

L'enfant est maltraité : (à remplir à partir du mémo en annexe)

Evaluer l'urgence de la situation (à remplir à partir du mémo en annexe)



Procédure : Contrôle en EAJE en raison d'un possible dysfonctionnement signalé à la PMI

Code PMI

date : mai 2023

auteur : SP

version : 0

pages : 2

Le contexte

Cette procédure accompagne la fiche de recueil d'une information au sein d'un Établissement d'Accueil de Jeunes Enfants (EAJE).

Cette procédure ne concerne pas une inquiétude par rapport à un enfant mais par rapport à la structure (pratiques inadaptées du personnel, non respect de la législation, problèmes de sécurité, etc.).

Description de la procédure

Qui recueille les informations ?

Lors d'un appel direct au service thématique : la cadre déléguée à l'accueil individuel ou collectif, la gestionnaire ou à défaut la responsable. En cas d'absence et de message laissé, la demande de rappel de l'informateur est directement adressée au territoire si le secteur est identifié.

Au territoire, par les évaluateurs, cadre, responsable, secrétaire ou agent de gestion des Unités Modes d'Accueil Petite Enfance (UMAPE).

Comment on remplit la fiche de recueil ?

Souvent, les informateurs peuvent parler vite sous l'émotion. Il est préférable d'écouter tout le discours et de ne pas couper la personne afin que son déroulé ne soit pas perturbé. Dans un second temps, il sera possible de recueillir les éléments permettant d'identifier la structure et l'informateur. Et ensuite de poser des questions complémentaires pour étayer le recueil.

Il est nécessaire de toujours demander de compléter les éléments recueillis d'un envoi par mail car des faits complémentaires peuvent émerger dans un second temps par l'informateur. Il est important également de demander son accord pour être rappelé pour des questions complémentaires.

Comment est traitée une information ?

La Commission Modes d'Accueil (CMA) étudie l'information et la grade selon son importance. A noter, les informations menaçant la sécurité des enfants, demandant une intervention urgente, sont traitées par la cadre du territoire en lien direct avec le service PMI-Santé publique (service thématique) sans attendre la CMA.

3 types de gradation sont émises :

1. L'inquiétude
2. L'information
3. La situation urgente

Une vigilance devra être apportée concernant les micro-crèches qui n'ont pas de fonction de direction mais une référence technique n'ayant pas les mêmes missions :

Type de recueil	Description	Traitement	Suites données
L'inquiétude	L'inquiétude ne nécessite pas de visite rapide et peut être traitée par téléphone. Il s'agit de préoccupations ou d'interrogations amenées par un parent ou professionnel sur certaines pratiques de la crèche.	Par le territoire en direct ou après étude en CMA	1. Entretien téléphonique A) Éléments seront repris ensuite lors de la visite de contrôle B) Visite nécessaire pour reprendre les éléments > courrier de rappel si besoin
L'information	L'information nécessite une visite ou un entretien rapide pour vérifier les éléments rapportés par l'informateur. La notion de danger pour les enfants doit exister. Un problème de sécurité, un dysfonctionnement managérial ou des mauvaises pratiques professionnelles, un manque de surveillance, une alerte des professionnels de l'EAJE sur un dysfonctionnement.	Étudiée en CMA	Courrier mandatement d'un évaluateur pour mener un contrôle de l'établissement Visite inopinée de la structure et compte rendu de la visite daté et signé en réinterrogeant tous les critères de l'autorisation et vérification des plannings des personnels sur 15 jours à un mois Visite annoncée de la structure et compte rendu de la visite daté et signé en réinterrogeant tous les critères de l'autorisation et vérification des plannings des personnels sur 15 jours à un mois Entretien et rencontres à organiser avec la directrice Entretien avec le gestionnaire Actions mises en place : Suivi et réévaluation des actions mises en place (3 mois, 6 mois, etc.) Rédiger un courrier de rappel des obligations, un avertissement Mettre en place un suivi
La situation urgente	La situation urgente , la plus rare, est une suspicion de maltraitance sur un enfant.	Par le cadre du territoire et la cadre du service thématique	La visite doit être faite dans la journée avec alerte du gestionnaire et de la direction de l'établissement, du médecin chef de PMI, de la préfecture.

- Envoi systématique ou non du compte-rendu de la visite avant entretien ? Au cas par cas selon les situations.
- Toujours informer par courrier ou courriel l'informateur de la prise en compte de son information. Aucun détail ne pourra lui être donné : »

Fiche d'appel du SNATED



Vous devez contacter le 119 ?

Voici des éléments qui vous aideront à préparer votre appel.

L'appelant :

- Nom :
- Prénom :
- Fonction :
- Organisme de rattachement :
- Localisation de l'appelant :

Le mineur concerné :

- Nom :
- Prénom :
- Age :
- Sexe : F M
- Adresse d'origine :

Les faits :

Types de dangers évoqués par le mineur ? *(N'hésitez pas à utiliser les termes employés par le mineur)*

.....

Dans quel contexte, les faits ont-ils été évoqués ?

.....

Qui a recueilli la parole de l'enfant ?

.....

D'autres personnes sont-elles informées de cette situation ?

.....

Des actions ont-elles été engagées suite à la révélation ?

.....

Informations relatives à la famille / l'enfant concerné ? (suivi médical, suivi social...)

.....

L'auteur présumé :

- Nom :
- Prénom :
- Lien avec l'enfant concerné ?
- L'auteur présumé est-il actuellement en contact avec le mineur concerné ?

Caractéristiques du 119

- ✓ Accessibilité 24h/24 - 7j/7 de métropole et des départements ultramarins
- ✓ Accessibilité de l'étranger (+ 33 1 53 06 38 95 – *appel payant*)
- ✓ Gratuité depuis tous les téléphones depuis le territoire français
- ✓ Confidentialité des appels ;

Plus d'informations : www.allo119.gouv.fr

Fiche d'aide pour appeler le SNATED direction des sports

Proposition de modèle d'accusé de réception

Madame, Monsieur,

J'accuse réception de l'alerte que vous avez formulé le .../.../... par téléphone/ courriel/ formulaire ,concernant des faits préoccupants relatifs à l'accueil de l'enfant chez (préciser si EAJE ou accueil individuel ou maison d'accueil maternelle)

Mes services traitent actuellement votre demande avec la plus grande attention et vous informerons des suites engagées à la suite de votre alerte.

Je vous invite à me communiquer tout élément nouveau que vous jugerez utile pour la complétude de ce dossier.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures.

Pour le/ la président(e) du Conseil départemental

de

Proposition de modèle tableau de pilotage

Commune	Territoire	Type de Structure	Nom structure	Référent territorial UAC	Date de l'IP	Origine de l'IP	accusé de réception	Nature IP Problème de pratiques éducatives, de sécurité, Non-respect du cadre réglementaire, suspicion de maltraitance, problème d'hygiène, difficulté de communication parents/EAJE, Non-respect des besoins fondamentaux des enfants, incidents, etc

Nature IP (nouveaux motifs) Problème de pratiques éducatives, de sécurité, Non-respect du cadre réglementaire, suspicion de maltraitance, problème d'hygiène, difficulté de communication parents/EAJE, Non-respect des besoins fondamentaux des enfants, incidents, etc	Transmission CRIP Oui/Non	Transmission CAF Oui/Non	Transmission DDPP Oui/Non	Transmission PMI Secteur Oui/Non

Date de visite de contrôle	Professionnel(le) ayant fait la visite	Suite donnée	Date de clôture IP	Observations

Type de structure	Référent Territorial	IP réceptionnée via
Micro-crèche (jusqu'à 12 places)		Appel téléphonique
Micro-crèche parentale (jusqu'à 12 places)		Courriel
Petite Crèche (de 13 à 24 places)		Lettre
Crèche (de 25 à 39 places)		Appel téléphonique Anonyme
Grande Crèche (de 40 à 59 places)		Courriel Anonyme
Très Grande Crèche (à partir de 60 places)		Lettre Anonyme
Crèche parentale		Source Anonyme
Multi accueil collectif et familial		Entretien physique
Crèche hospitalière		Entretien physique CRIP
Petite Crèche familiale (jusqu'à 29 places)		
Crèche familiale (de 30 à 59 places)		
Grande Crèche familiale (de 60 à 89 places)		
Très Grande Crèche familiale (à partir de 90 places)		
Petit Jardin d'enfants (jusqu'à 24 places)		
Jardin d'enfants (de 25 à 59 places)		
Grand Jardin d'enfants (de à partir de 60 places)		

Objet de l'IP
Tx d'encadrement insuffisant
Sur-effectif capacité accueil
Non-conformité des locaux
Hygiène des locaux
Soins à l'égard des enfants (changes, etc.)
Alimentation
insalubrité des locaux (stockage aliments)
suspicion de tox affectation alimentaire
Activité(s) éducative(s) et pédagogique(s)
Présence animaux (chiens, etc)
Pratique(s) professionnelle(s)
Difficultés de communication parent/EAJE
Pratique(s) éducative(s)
Posture(s) professionnelle(s)
Violence sur enfant
Manque de surveillance des enfants (arffures, morsures, etc)
Pratique(s) parentale(s)
Facturation et difficulté de communication avec le gestionnaire
Inquiétude situation familiale de l'enfant
Inquiétude Etat de santé d'un professionnel (répercussion prise en charge enfants)
Suspicion maltraitance (mb extérieur EAJE)
Dysfonctionnements EAJE (organisation et pratiques)
Dysfonctionnements EAJE (Sécurité - Enfant(S) échappé(s) de l'EAJE : mise en danger)
Tx d'encadrement insuffisant + Pratiques éducatives
Tx d'encadrement insuffisant + Epuisement des professionnels
Turn over professionnels
Tx d'encadrement insuffisant + Pratiques professionnelles
Hygiène des locaux + Alimentation + Difficultés de communication parent/EAJE
Alimentation + Activités pédagogiques et éducatives
Non respect Protocole d'hygiène et gestes barrières (covid-19)
Non-conformité des locaux + Activité(s) éducative(s) et Pédagogique(s) + Difficultés de communication parent/EAJE
Incident
contrôle vaccinal non effectué
Fonctionnement illégal (absence d'autorisation de fonctionner)
Tx d'encadrement et qualification du personnel non conforme - Heure sup. non rémunérée - absence de projet d'accueil
Tx d'encadrement insuffisant (absences non remplacées) + Non respect des heures de présence des RT/Directrice + Absence tps de réunion + Emploi non réglementaire de personnel (apprentie, ...) + Contrôle réglementation vaccinal non effectué (enfants accueillis et personnel) + Hygiène des locaux + Alimentation
crèche peu chauffée
Non respect des heures de présence RT
parents veulent quitter les MC
manque de matériel dans les crèches
omniprésence du gestionnaire et malmène le personnel
manquements règlementaires et des risques pour la sécurité des enfants
Problème du local
turn-over + protocole sanitaire insuffisant + gestion des MC comme 1 MA
absence gestionnaire et retards de paiement des salariées
Tx d'encadrement insuffisant + hygiène + turn over

Objet de l'IP (nouveaux motifs)	Transmission CRIP QUINON	Transmission CAF QUINON	Transmission DDPP QUINON	Transmission PMI Secteur QUINON
Problèmes de pratiques éducatives	Oui	Oui	Oui	Oui
Problème de sécurité	Non	Non	Non	Non
Non-respect du cadre réglementaire				
Suspicion de maltraitance				
Problème d'hygiène				
Difficulté de communication parents/EAJE				
Non-respect des besoins fondamentaux des enfants				

Suite donnée	Professionnel(le) ayant fait la visite	Suivi renforcé OUI/NON
Visite de contrôle inopinée		Oui
Demande de mise en conformité		Non
Demande de mise en conformité et demande de justificatifs		
Suivi renforcé		
Lien téléphonique avec le gestionnaire		
Lien téléphonique avec le responsable de structure		
Classement sans suite		
Mise en demeure		

Analyse des appels du SNATED Petite enfance

Feuille personnelle Modes d'affichage Afficher Zoom

C18

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1																										
2																										
3																										
4																										
5																										
6																										
7																										
8																										
9																										
10																										
11																										
12																										
13																										
14																										
15																										
16																										
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										
22																										
23																										
24																										
25																										
26																										
27																										
28																										
29																										
30																										
31																										
32																										
33																										
34																										
35																										
36																										
37																										
38																										
39																										
40																										
41																										
42																										
43																										
44																										
45																										
46																										
47																										
48																										
49																										
50																										
51																										
52																										
53																										
54																										
55																										
56																										

Listes déroulantes

Feuil1 Feuil2

QUESTIONNAIRE À L'ATTENTION DES CONSEILS DÉPARTEMENTAUX



Retour fixé au 18 janvier 2024

OBJET : mission d'élaboration d'un circuit de recueil et de traitement des alertes des cas de maltraitances dans les modes d'accueil du jeune enfant.

CONTEXTE : Florence Dabin, présidente du Département de Maine-et-Loire, Présidente de France Enfance Protégée, a été chargée par la Première ministre, dans le cadre du Conseil national de la refondation « service public de la petite enfance », de piloter une mission visant à construire un circuit des alertes concernant les cas de maltraitances institutionnelles¹¹⁷ dans les établissements d'accueil du jeune enfant et chez les assistantes maternelles.¹¹⁸

Cette mission vient par ailleurs enrichir les travaux du rapport de l'IGAS de mars 2023 : « Qualité de l'accueil et prévention de la maltraitance dans les crèches ». ¹¹⁹

Pour alimenter sa réflexion, identifier les difficultés éventuelles qui se posent dans les territoires et valoriser les solutions déployées par les acteurs de terrain, la mission a souhaité interroger l'ensemble des départements de métropole et d'Outre-mer. Dans cette perspective, le présent questionnaire a été conçu. Il doit permettre à chaque département de faire remonter ses spécificités et de présenter l'état de ses pratiques et à la mission de nourrir la réflexion afin de s'appuyer sur les expertises, des bonnes pratiques et des expériences de chacun des départements en la matière.

¹¹⁷ CASF « Art. L. 119-1.-La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

¹¹⁸ Lettre de mission adressée à Florence Dabin

¹¹⁹ <https://igas.gouv.fr/Qualite-de-l-accueil-et-prevention-de-la-maltraitance-institutionnelle-dans-les.html>

Nous vous remercions par avance des éléments que vous voudrez bien faire remonter par retour de courriel et de nous faire part de toute contribution que vous jugeriez utile sur le sujet.

QUESTIONS

Partie 1 - Présentation de votre département et des caractéristiques du secteur de la petite enfance sur votre territoire.

1. Présentation synthétique du département, plus particulièrement de ses caractéristiques en matière de petite enfance (nombre d'EAJE implantés et d'assistantes maternelles agréées, nombre de jeunes enfants bénéficiant de ces modes d'accueil) et des principales actions déployées sur le sujet.

Partie 2 : Etat des lieux, état des pratiques, difficultés éventuelles.

2. Comment les choses fonctionnent-elles sur votre territoire en matière de signalement, de traitement et de suivi des remontées de maltraitance institutionnelle dans les modes d'accueil du jeune enfant ? En particulier, existe-t-il au sein de votre département un dispositif/des procédures/ des protocoles particuliers applicables de remontée/ de suivi/ de traitement ?
3. Disposez-vous de tableaux de pilotage des incidents sur ce sujet et si oui pouvez-vous nous les communiquer ?
4. Existe-t-il des outils dédiés (numéro de téléphone, adresse courriel...) ?
5. Quels sont selon vous les principaux points forts/aspects innovants des dispositifs prévus sur votre territoire ? Quels sont les principaux enseignements tirés de la mise en œuvre de ces dispositions (en particulier en termes d'efficacité, de rapidité, de fluidité des échanges entre acteurs, d'opérationnalité/facilité à déclencher, d'effectivité...) ?
6. S'il n'existe rien (de connu et/ou de formellement prévu) au niveau du département : comment les choses se passent-elles en cas de survenue d'une situation/suspicion d'événement grave/de maltraitance ?
7. Dans votre Département, les EAJE, les assistantes maternelles mais aussi les parents des enfants qui y sont pris en charge sont-ils éventuellement associés (et si oui sous quelle forme/quelle régularité) à des concertations entre acteurs au niveau du territoire pour évoquer les questions de qualité de prise en charge ? Si oui, quels support/ quelles modalités (portail internet, plateforme d'échanges, contacts dédiés...) ? Les questions de maltraitements institutionnelles y sont-elles abordées ?
8. Quels sont sur votre territoire vos liens avec les autres acteurs concernés par le sujet (Préfet et services de l'Etat dans le département, CAF, justice, forces de l'ordre, gestionnaires divers d'établissements, associations...) ? Sous

quelles formes sont structurées (relations informelles, protocoles, conventions, comité départemental ad hoc...)

9. En complément des questions précédentes, que souhaiteriez-vous faire remonter concernant la situation générale sur le cadre actuel en matière de circuit de signalement des actes de maltraitance dans le secteur de la petite enfance (état de la législation, répartition des compétences, culture des acteurs...) et sur les pratiques propres à votre territoire ?

Partie 3 : Partie prospective et recueil des points de vue sur les évolutions à envisager.

10. Au regard de l'expérience de votre département, quels dispositifs d'accompagnement de chacun des acteurs concernés devraient être prévus pour renforcer l'efficacité, la fluidité et l'effectivité des circuits et dispositifs à concevoir (qu'il s'agisse des professionnels des parents et des enfants concernés par des cas de maltraitances institutionnelles) ?

Quelles propositions d'évolution pourraient être formulées (en termes de législation, de rôle des différents acteurs, de moyens, de procédures, d'outils à mettre en place, de cultures à faire évoluer...) ? Quels dispositifs devraient/pourraient être imaginés et déployés de façon à renforcer l'efficacité du circuit de remontée, de traitement et de suivi tout en garantissant l'adhésion de chacun des acteurs ? De quelles autres expériences (dans d'autres secteurs par exemple) s'inspirer ? Quels autres systèmes/outils sembleraient pertinents (numéro dédié, portail internet, organisme national, autres opérateurs que la PMI (CAF, préfet, CRIP ...)) ?

11. Quelles sont les attentes, les craintes, les espoirs et les réticences que vous repérez sur le modèle qui pourrait devoir être déployé à l'avenir sur le sujet ?
12. En complément des questions qui précèdent, quels messages souhaitez-vous faire passer sur les évolutions à envisager et sur le schéma-cible à imaginer pour l'avenir en matière de circuit de remontée, de traitement et de suivi des situations de maltraitance, en mode de garde collectif comme en mode de garde individuel ?

Procédure IP collectivité européenne d'Alsace

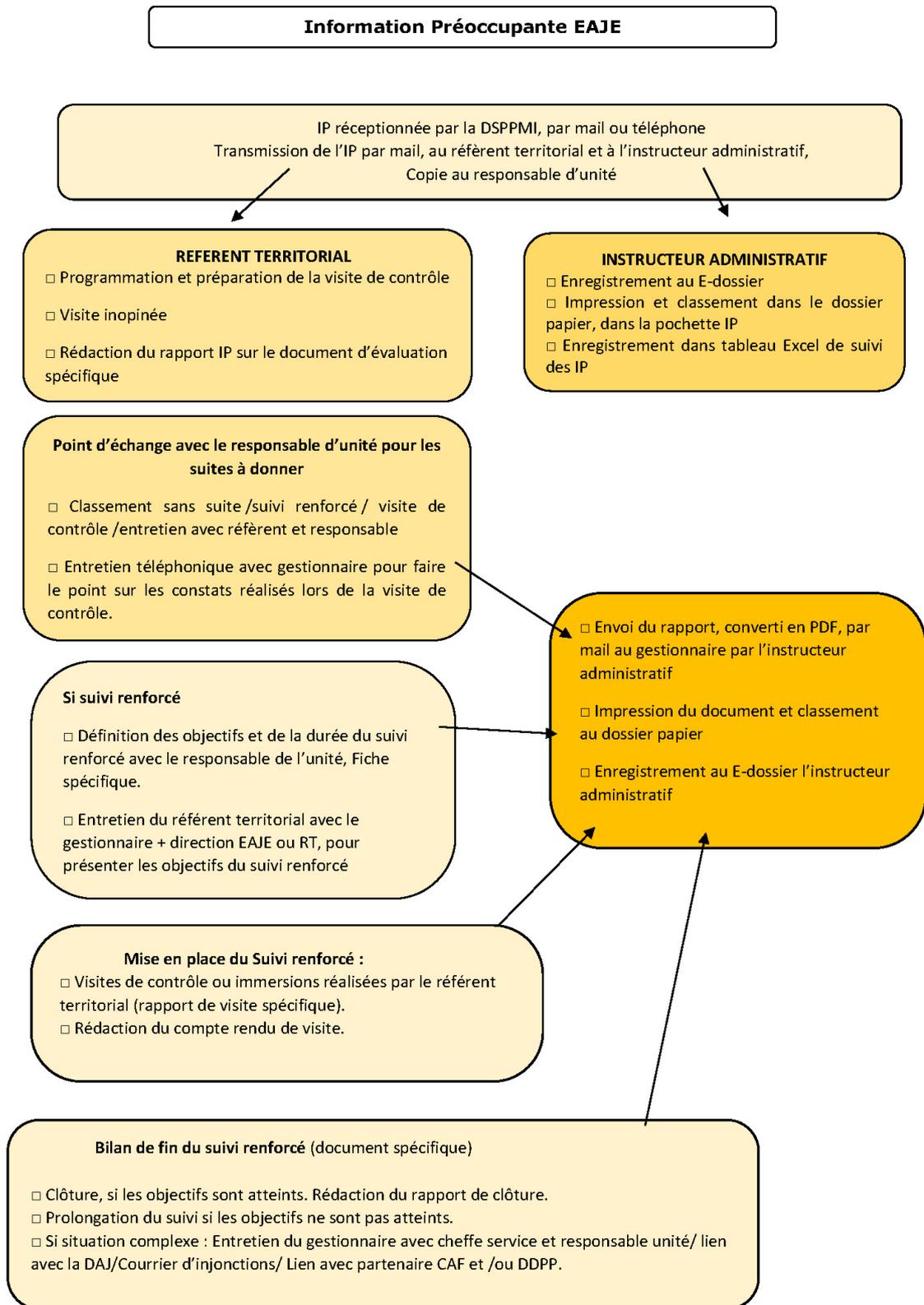


Tableau de suivi des alertes en Maine-et-Loire

Date	Source info	DUE	Commune	Coordonnée	PRLM/POUS/CDSP	Détail	Site	Si visé, date	SIRV, date

9. Liste des auditions

Suivi des alertes et signalements de maltraitance dans les différents modes d'accueil du jeune enfant

Synthèse des auditions réalisées

ACTEURS NATIONAUX			
Elus nationaux			
Délégation aux droits de l'enfant	Perrine GOULET	Présidente	29/11/2023
Associations représentatives des collectivités ou de leurs établissements publics			
ADF	François SAUVADET	Président	28/11/2023
	Eric BELLAMY	Conseiller	
UNCASS	Eric SIGNARBIEUX	Délégué général	09/11/2023
Institutions/organismes nationaux intervenant sur les sujets petite enfance			
CNAF	Nicolas GRIVEL	Directeur général	24/04/2024
	Nathalie MOUSSAYAN	Assistante personnelle DG	
Comité de filière petite enfance	Elisabeth LAITHIER	Présidente	23/01/2024
	comité de filière		14/12/2023
Défenseur des enfants	Eric DELEMAR	Adjoint en charge des droits de l'enfant	10/01/2024
France Enfance Protégée - SNATED/ADF	Pascal VIGNERON	Directeur SNATED-119	14/11/2024
Université Paris-Nanterre	Gilles SERAPHIN	Professeur des Universités Expert	20/10/2023
Administrations centrales de l'Etat			
Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS)	Anne MORVAN-PARIS	Directrice générale adjointe	en continu
	Marie LAMBERT-MUYARD	Cheffe de bureau	

Direction des sports	Fabienne BOURDAIS	Directrice	16/05/2024
	Perrine FUCHS	Cheffe de bureau	
Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques des ministères sanitaires et sociaux (DREES)	Julie LABARTHE	Sous-directrice	23/05/2024
	Clothilde SARRON	Cheffe de bureau	
Représentants nationaux des principaux acteurs du secteur petite enfance			
Fédérations d'employeurs			
Fédération Française des Entreprises de Crèches (FFEC)	Elsa HERVY	Directrice générale	14/11/2023
ELISFA	Manuella PINTO	Déléguée générale	27/10/2023
ACEPP	Philippe DUPUY	Directeur relations partenariales, lieux d'accueil, vie associative	
FEPEM	Robin CLOEDT	Responsable des politiques sociales	07/02/2024
	Tristan SIMON	Chargé de mission politiques sociales	
	Nadine PRADIER	VP en charge de la cohésion sociale et intergénérationnelle	
Représentants des professionnels			
FNEJE	Saber BENJIMA	co-président	27/10/2023
	Julie MARTY-PICHON	co-présidente	
SNPPE	Cyrille GODEGROY	co-secrétaire général	15/11/2023
	Véronique ESCAMES	Auxiliaire de puériculture	
ANPDE	Peggy ALONSO	Présidente	05/01/2024
UFNAFAAM	Sandra ONYSZKO	Directrice Communication	22/11/2023
SNMPMI	Pierre SUESSER	Président	28/11/2023

Organisations syndicales représentatives des salariés du secteur protection de l'enfance			
CFDT	Flavie BOLLARD	Secrétaire fédéral pour les entreprises de service à la personne	05/02/2024
	Blandine WURTZ	Secrétaire fédéral branche salarié particulier et assistants maternelles	
	Bruno LAMY	Secrétaire confédéral en charge de la politique familiale	
	Emmanuelle HUOT	Négociatrice acteur liens social et familial, crèches associatives familiales	
UNSA	Martine VIGNAU	VP du CESE / Secrétaire national UNSA / Contrôleuse des finances publiques	25/01/2024
Association de formation et de prévention			
Ensemble pour la petite enfance	Nathalie CASSIO-VICARINI	Fondatrice et déléguée générale	16/04/2024
Les Maux pour le dire	Danièle GOBERT	Présidente	15/05/2024
Autres acteurs nationaux			
UNAF	Guillemette LE NEVEU	Directrice générale	19/12/2023
UNIOPSS	Alexandra ANDRES	Conseillère technique Enfance Famille	05/02/2024
Mutualité Française	Anaïs PERELMAN	Responsable petite enfance et initiatives sociales	05/02/2024
	Carine PENOCCI	Responsable projet et coordination	

	Marion MOLINARO	Responsable qualité crèches Occitanie	
FEHAP	M-Sophie DESAULLE	Présidente	07/02/2024
	Charles GUEPRATTE	Directeur général	
ACTEURS DANS LES TERRITOIRES REPARTIS DANS UN ECHANTILLON DE DEPARTEMENTS			
13- Bouches-du-Rhône			01 et 02/02/2024
21- Côte d'Or			03/11/2023
35- Ille-et-Vilaine			30/10/2023
49- Maine-et-Loire	Déplacement Ministre A. BERGE		11/12/2023
53- Mayenne			13/10/2023
67-68 - Collectivité européenne d'Alsace			10/11/2023
69- Métropole de Lyon			25/04/2024
71- Saône et Loire			31/01/2024
73- Savoie			17/11/2023
79- Deux-Sèvres			25/10/2023
93- Seine-Saint-Denis			13/02/2024
94- Val-de-Marne			24/04/2024