

Mission confiée par
Monsieur Dominique Perben Garde des Sceaux, ministre de la Justice
et Monsieur Christian Jacob, Ministre Délégué à la Famille

GROUPE DE TRAVAIL

“FUGUES, ENLÈVEMENTS, DISPARITIONS DE MINEURS”

JANVIER 2004



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Ministère délégué
à la Famille

DIRECTEUR DES AFFAIRES CRIMINELLES ET DES GRÂCES
MONSIEUR JEAN-CLAUDE MARIN

DÉLÉGUÉ INTERMINISTÉRIEL À LA FAMILLE
MONSIEUR DOMINIQUE DE LEGGE



SOMMAIRE


I. Fugues, enlèvements, disparitions : la recherche de définitions adaptées à des problématiques voisines mais spécifiques

I.1 Définitions.....	5
I.1.1 les fugues.....	5
I.1.2 les disparitions.....	7
I.1.3 les enlèvements parentaux.....	7
I.2 La complexité de l'évaluation de ces phénomènes.....	8

II. La lutte contre ces phénomènes

II.1 Les réponses sur le plan législatif et judiciaire.....	11
II.1.1 Les réponses sur le plan pénal.....	11
II.1.1.1 le cadre légal.....	11
• Les disparitions dont les circonstances font présumer qu'elles résultent d'un crime ou d'un délit.....	11
• La procédure spécifique aux disparitions inquiétantes.....	11
II.1.1.2 les acteurs et les moyens de cette recherche.....	14
• Le rôle du ministère de la Justice dans les enlèvements de mineurs.....	14
• Les différents services d'enquêtes et leurs moyens de recherche.....	16
II.1.2 Les réponses sur le plan civil : le rôle des administrations centrales	
• Le rôle du ministère de la Justice.....	21
• Le rôle du ministère des affaires étrangères.....	23

II.2 Les réponses associatives	24
II.2.1 Concernant la prise en charge des fugueurs	24
II.2.2 Concernant la prise en charge des familles des fugueurs	27
III. Le service d'accueil téléphonique	
III.1 Etat des lieux	33
III.1.1 Problématique de l'accueil téléphonique	33
III.1.2 Projet de la Fondation pour l'enfance	35
III.1.3 Un constat de la téléphonie existante	36
III.2 Orientations envisagées	
III.2.1 Un numéro vert pour les enfants fugueurs	50
III.2.2 Un numéro Azur pour les familles d'enfants disparus	56
IV. Eléments de droit comparé : quelques exemples étrangers	
IV.1 La Belgique	60
IV.2 Les Etats-Unis	61
IV.3 Le Canada	62
IV.4 La Grande Bretagne	63
V. Préconisations	
V.1 L'amélioration de l'information des citoyens et des professionnels	65
V.2 La systématisation du recours aux procédures déjà existantes	66
V.3 Le renforcement de la coordination entre intervenants privés et publics	66



V.4 L'uniformisation du traitement judiciaire de l'après-fugue.....	66
V.5 Le renforcement de la communication entre les services de police.....	66
V.6 La désignation d'un référent au sein du ministère de la Justice	67
V.7 Une étude approfondie de ces phénomènes et de la pertinence des outils pour les prévenir.....	67
V.8 Une sensibilisation des acteurs par des campagnes d'information.....	67
V.9 Le développement d'outils permettant l'accueil et la médiation entre les parents et les mineurs.....	67
V.10 La création d'un numéro Azur à destination des familles confrontées à la disparition d'un enfant.....	67
V.11 La création d'une boîte à message téléphonique à destination des familles	67



INTRODUCTION

Fugues, enlèvements, disparitions de mineurs, étude d'un numéro d'aide et d'écoute pour les familles et les mineurs

Suite à une conférence de presse qui s'est tenue le 21 mai 2003 lors de la journée dédiée aux enfants disparus, Monsieur Dominique Perben, Garde des Sceaux, ministre de la Justice et Monsieur Christian Jacob Ministre délégué à la famille ont annoncé la mise en place d'une groupe de travail relatif aux fugues, enlèvements et disparitions de mineurs.

Co- piloté par Monsieur le Directeur des affaires criminelles et des grâces et Monsieur le Délégué interministériel à la famille, il a été dresser un état des lieux des dispositifs existants et de faire des propositions pour améliorer la lutte contre ces phénomènes en particulier par la mise en place d'un numéro d'écoute aux mineurs et à leurs familles. De nombreuses associations ainsi que les ministères de l'intérieur, de la défense, des affaires étrangères ont également participé à la réflexion.

Le groupe de travail s'est mis en place le 2 juillet 2003 et a procédé à un certain nombre d'auditions de personnes dont la liste est jointe en annexe.

La méthodologie du groupe de travail a consisté à créer trois sous- groupes de travail opérationnels dans un souci d'efficacité, à savoir l'un sur les problématiques des fugues pilotés par la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ) un second sur les disparitions et enlèvements, éléments statistiques pilotés par la direction des affaires criminelles et des grâces en lien étroit avec la direction des affaires civiles et du sceaux. Enfin la délégation interministérielle à la famille a piloté le sous groupe sur la mise en place d'un numéro d'aide et d'écoute. Concernant ce thème, il s'agissait, aux termes de la lettre de mission, d'étudier le projet du service d'aide, d'écoute téléphonique et d'assistance aux familles provisoirement dénommé " SOS disparitions " présenté par la Fondation pour l'Enfance, de rechercher les moyens d'apporter un service effectif aux enfants fugueurs ainsi qu'à leurs familles en s'appuyant sur un bilan des expériences étrangères, ainsi que sur le savoir faire de services existants, comme ceux du SNATEM ou de l'INAVEM.

Il a été dressé un état des lieux des dispositifs existants en la matière qui peuvent parfois être assez méconnus des familles elles-mêmes et des professionnels concernés. Le groupe de travail a en outre rassemblé des éléments sur les pratiques à l'étranger. Des préconisations sont envisagées au vu de chacune des problématiques.



I - Fugues, enlèvements, disparitions : la recherche de définitions adaptées à des problématiques voisines mais spécifiques

1.1- Définitions

1.1.1- les fugues


Le groupe de travail a souligné que la notion de fugue est mal employée et peut correspondre à différentes réalités puisqu'elle peut aboutir rapidement à une véritable disparition ayant d'autres conséquences humaines et juridiques. Au moment de l'enregistrement auprès des services de police et de gendarmerie, la dénomination de l'événement se fait de manière parfois quelque peu discrétionnaire en fonction des " profils des fugeurs ". Cependant, il apparaît nécessaire de conserver cette notion qui constitue un point de repère pour les familles des mineurs. **Il est important de ne jamais banaliser cet évènement qui peut mettre le mineur dans une situation de danger.**

Pour échapper à la banalisation, il faut une écoute attentive et active des déclarants, de manière à établir avec le maximum de certitude ce qu'on pourrait appeler le "caractère inquiétant" de la fugue.

La terminologie employée doit être clarifiée suivant les diverses situations rencontrées. Une fugue avérée n'est pas une disparition dont on ne sait pas comment elle s'est produite. Cependant, il ne faut pas perdre de vue qu'une fugue, commencée dans l'insouciance, peut à tout moment se transformer en calvaire pour le mineur, en fonction des situations auxquelles il va être confronté.

Dans une définition très large et au sens le plus courant, la fugue est le fait pour le mineur de s'absenter d'un lieu où il est censé se trouver, et plus spécifiquement de se soustraire à l'autorité de son représentant légal ou de son gardien (parents, institution...). Cette définition se déduit de la conjugaison des articles 108-2 et 371-3 du code civil qui disposent que " le mineur non émancipé est domicilié chez ses père et mère et qu'il ne peut sans permission des père et mère quitter la maison familiale ".

Le mineur qui fugue, c'est une évidence, mais qu'il convient de rappeler, ne met pas fin au droit de garde que la loi reconnaît à ses parents. Ces derniers ont toujours la possibilité d'exiger son retour au domicile en cas de découverte.



En outre, la fugue abordée sous ses différents angles, psychologique, sociologique, juridique, psychanalytique devient une notion complexe tant elle recouvre des réalités diverses et multiples. La fugue des mineurs, peut signifier :

- l'instabilité d'un comportement,
- une réaction à la frustration,
- la peur de réprimandes,
- la fuite devant la maltraitance,
- le refus d'une décision de garde,
- un appel à l'attention de l'entourage,
- un manifestation pathologique.

Lorsqu'un enfant disparaît, que les parents ou les gardiens donnent l'alerte aux services de police ou de gendarmerie, la perspective d'un retour spontané est heureusement envisageable mais celui-ci ne devrait pas être invoqué abusivement afin de ne pas se priver d'une mobilisation immédiate. C'est ainsi que différer la mise en œuvre de moyens d'investigation adaptés peut compromettre définitivement la résolution d'une disparition criminelle. Quels sont les éléments qui pourraient déterminer une différenciation précoce ?

- La présence de spécialistes des mineurs tels que les personnels des Brigades des mineurs transforme la prise en compte des questions de fugue. Mais elle est loin d'être généralisée. L'existence dans chaque département d'un correspondant spécialisé pour les fugues doit permettre le traitement adapté de la situation concrète.
- L'accueil de la famille du fugueur doit être une exigence ; son caractère professionnel permet d'identifier si le contexte de vie du mineur permet de retenir davantage l'hypothèse d'une fugue ou d'une disparition inquiétante, et à ce titre d'orienter le dossier vers une stratégie adaptée. En cas de fugue le savoir faire du spécialiste va cibler les contacts les plus adaptés pour limiter la fugue, en circonscrire les effets pour le mineur et pour son entourage, et en traiter les conséquences par des orientations appropriées. Il faudrait dans la plupart des cas passer 2 à 3 heures avec les parents pour cerner la situation. Cet investissement en temps est d'une importance majeure ; elle ne peut être le fait que de personnels formés. Or la question de la fugue est une problématique qui dérange et qui ne reçoit pas toujours des réponses adaptées ; à ce titre il semble qu'à l'heure actuelle la proximité des familles avec les associations soit plus grande que celle qui s'instaure avec les services eux-mêmes. Une véritable question de l'écoute par le professionnel est posée : qui et où ? La circonscription de service social ? Le Service éducatif auprès du Tribunal ?

La question d'une grille d'évaluation de la situation pour déterminer à quel cas de figure on est confronté a par ailleurs émergé dans les discussions ; des outils de ce type existent en Grande Bretagne, aux Pays Bas et aux Etats-Unis.

La notion de danger est inhérente au fait pour un enfant de quitter le lieu où il vit, même si le départ est volontaire. Or on constate que des paramètres liés notamment à l'âge, au sexe et... à la saison entrent de façon subjective dans la prise en compte de la situation : la disparition en été d'une jeune fille de 16 ans risque d'être banalisée " parce qu'elle aura été rejoindre son petit ami " par exemple.

Les réponses existantes permettant de prévenir et d'atténuer les dangers inhérents à une fugue.

Un mineur fugueur est souvent un enfant qui craint le retour au domicile familial. L'enfant doit avoir accès à des lieux où il sera accueilli et écouté, des lieux d'où il pourra repartir s'il n'est pas encore convaincu, des lieux où il se saura toujours écouté.

Quelques dispositifs, peu nombreux et spécifiques à l'accueil des fugueurs existent. Ils sont fortement centrés sur l'écoute des mineurs ; le plus ancien repéré a une vingtaine d'années d'exercice à son actif. Il s'agit du Point Jeunes de Lille. La caractéristique de ces établissements est une ouverture 24 h/ 24 qui est indispensable à la réponse aux fugueurs. La mise en œuvre de ces dispositifs est exigeante à plusieurs égards, notamment sur le plan financier et les protocoles qui les encadrent justifient un partenariat renforcé. Leur ligne d'intervention centrale est l'accueil, l'écoute, la médiation.

I.1.2- les disparitions


La notion de disparition inquiétante ne s'applique qu'aux mineurs et majeurs disparus dans des conditions laissant à penser qu'ils peuvent être victimes d'un crime ou d'un délit ou qu'ils sont susceptibles d'attenter à leurs jours (article 74-1 du code de procédure pénale).

Il convient toutefois de rappeler qu'une disparition de mineur doit normalement être considérée comme inquiétante. Il n'est en effet pas nécessaire de se référer à son âge, à son état de santé ou aux circonstances de la disparition.

I.1.3- les enlèvements parentaux

Cette problématique est spécifique et quelque peu en marge des autres points abordés par le groupe de travail.

Le déplacement international illicite d'enfants intervient le plus souvent dans le cadre de contentieux parentaux aigus, notamment lorsque les deux parents sont de nationalité différente.



Il s'agit du déplacement d'un enfant du lieu de sa résidence habituelle , effectué en violation des droits de l'autre parent, voire de la personne ou de l'institution qui s'est vu conférer un droit de garde sur celui-ci.

En pareille situation, à la diligence des autorités centrales des Etats concernés, les juridictions civiles du pays où le parent raptéur a enlevé l'enfant, sont conduites à statuer sur le retour immédiat des enfants à leur résidence habituelle.

En parallèle du traitement civil de ces affaires, coexistent parfois des procédures pénales qui, selon le cas, peuvent aider à la résolution de l'affaire, mais aussi aboutir à une situation de blocage contraire à l'intérêt de l'enfant. Ces dossiers sont humainement très douloureux et juridiquement très complexes.

1.2- La complexité de l'évaluation de ces phénomènes


Quelques éléments chiffrés concernant les fugues de mineurs émanant du ministère de l'Intérieur peuvent être présentés :

33 670 mineurs ont été déclarés en fugue en 2002. Dans le même temps, il y a eu 33 823 cessations de recherches. Pour les disparitions, au sens du fichier des personnes recherchées (F.P.R.) du terme, les chiffres sont différents : 34 297 inscriptions et 34 360 cessations. Une précision doit être toutefois apportée.

Il faut différencier ce qui est signalé de ce qui est inscrit, tout ce qui est signalé n'est pas nécessairement inscrit, ne serait-ce que parce qu'il arrive que des disparus soient retrouvés avant que l'inscription au fichier des personnes recherchées (F.P.R.) soit effectuée. En se reportant aux chiffres du fichier des personnes recherchées (F.P.R.), on n'a qu'une vue partielle du phénomène, notamment en matière de "fugue".

23% de ces cessations de recherche interviennent après découverte dans les 24 heures, 30% après 48 heures. Si dans de nombreux cas , les mineurs sont retrouvés rapidement sains et saufs, certaines disparitions se soldent par la mort de mineurs. C'est pourquoi la disparition d'un mineur sera toujours considérée comme inquiétante.

Au plan judiciaire, les chiffres sont assez incertains. Le logiciel Infocentre a permis d'obtenir des chiffres dans le ressort des cours d'appel de Paris et de Versailles. Compte tenu des différences notées entre les tribunaux, la Direction des affaires criminelles et des grâces a sollicité, par dépêche en date du 15 juillet 2003, auprès des parquets des informations complémentaires à partir des signalements portés à leur connaissance. L'objectif consiste à dresser une typologie de ces situations et de disposer d'une approche plus complète de ces phénomènes. A cette fin, les renseignements se sont concentrés sur l'âge, la nationalité des mineurs, le contexte des fugues (un conflit familial ou de



placement). Des précisions ont été demandées quant aux suites judiciaires données tant sur le plan civil que pénal ainsi que sur le recours au nouvel article 74-1 du code de procédure pénale.

Il convient de relever tout d'abord que la distinction entre fugues, enlèvements et disparitions inquiétantes n'est pas matérialisée dans les tableaux de bord des juridictions.

Cette distinction n'est sans doute pas faite car la fugue n'a aucune existence juridique. Les textes ne font référence qu'aux disparitions (art. 74-1 du code de procédure pénale et aux enlèvements art. 224-1 et s et art. 227-7 et s du code pénal).

Les parquets soulignent le faible recours à la procédure de l'article 74-1 du code de procédure pénale lorsqu'un mineur est signalé disparu ou absent. Il ressort des éléments transmis que cette procédure a été utilisée à trois reprises pour l'ensemble des juridictions des Cours d'appel de Paris et de Versailles. Ceci s'explique en grande partie par le caractère récent de cette nouvelle disposition mise en application en septembre 2002.


Une explication possible serait le recours systématique aux dispositions de l'article 26 de la loi d'orientation et de programmation relative à la sécurité du 21 janvier 1995 dite L.O.P.S, article modifié par l'article 66 de la loi d'orientation et de programmation pour la justice du 9 septembre 2002.

Ce texte prévoit une enquête en matière de disparition de mineur, de majeur protégé et de majeur lorsque celle-ci présente un caractère inquiétant ou suspect, eu égard aux circonstances, à son âge ou à son état de santé.

Dans le déroulement de cette enquête, le procureur de la République n'est amené à intervenir que s'il y a désaccord sur la qualification de la disparition entre le déclarant et les services de police ou de gendarmerie, dès la découverte d'indices laissant présumer la commission d'une infraction ou lorsque les dispositions de l'article 74-1 du code de procédure pénale sont susceptibles de recevoir application.

En réponse à la dépêche de la Direction des affaires criminelles et des grâces en date du 15 juillet 2003 adressée aux parquets généraux des cours d'appel de Paris et de Versailles, des chiffres issus essentiellement des services de police ont été transmis : pour les quatre bassins de population les plus importants en région parisienne, à savoir Paris, Bobigny, Créteil, Evry.

Les juridictions soulignent tout d'abord la difficulté de fournir des données chiffrées traduisant correctement la réalité du phénomène des fugues et des disparitions. En effet, il n'existe pas un cadre permettant d'enregistrer spécifiquement ces procédures, si ce n'est la base de données NATAFF pour laquelle les méthodes d'enregistrement varient d'une juridiction à l'autre.



L'importance quantitative des signalements ne permet pas un traitement judiciaire direct, les services de police effectuant en quelque sorte un tri avant de saisir le procureur de la République des situations justifiant une saisine en assistance éducative.

Une analyse au regard de certains chiffres fait apparaître un nombre de fugues parfois très important pouvant s'expliquer par l'ampleur du dispositif d'hébergement pour mineurs d'un ressort (par exemple Evry).

Des instructions de politique pénale ont été aussi relevées. Certains parquets ont rappelé à juste titre aux officiers de police judiciaire la nécessité d'être avisés de toute fugue de mineurs afin d'apprécier s'il convient ou non de faire application des dispositions de l'article 74-1 du code de procédure pénale. Les procédures établies suite à des fugues sont systématiquement transmises par certains parquets au juge des enfants si celui-ci est déjà saisi de la situation en assistance éducative. Si l'enquête révèle des éléments de danger, une enquête sociale est ordonnée.

Les problématiques des fugues et de disparitions de mineurs semblent en effet imposer aux parquets une connaissance exhaustive des cas signalés sur son ressort, pour un traitement optimal dans l'intérêt de l'enfant.

De plus, le parquet, même en laissant l'enquête se poursuivre dans le cadre de la procédure administrative, pourrait utilement rappeler à l'enquêteur le caractère immédiat de l'inscription au fichier des personnes recherchées, sous réserve des circonstances de la disparition ou de l'opposabilité des nécessités de l'enquête.

Le traitement judiciaire du phénomène :

Lorsque le mineur est retrouvé, trois options s'offrent au parquet, à savoir le classement sans suite, si aucun élément ne permet de penser que le mineur est en danger au sens de l'article 375 du code civil. Un service éducatif peut être saisi, pour vérifier les conditions et le contexte familial. En cas de danger et d'absence de solution familiale le mineur peut bénéficier d'une mesure de protection voir d'un placement.

Des protocoles pour retrouver les mineurs en fugue :

Par exemple sur le ressort du tribunal d'Evry, les services de la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ) ont mis en place des protocoles avec les services de police ou de gendarmerie afin de localiser les mineurs en fugue. Ces derniers sont systématiquement accompagnés au commissariat à leur retour de fugue pour audition. Ces initiatives sont pertinentes et démontrent s'il en était besoin que ce phénomène n'est pas banalisé. Ce système vient opportunément compléter le traitement éducatif des fugues.

Des orientations en vue de dresser une typologie des mineurs concernés :

Les mineurs sont généralement âgés de plus de 13 ans, souvent placés en établissement éducatif ; les filles ont tendance à fuguer davantage.

Au cours de leurs fugues, les mineurs semblent rarement victimes d'infractions pénales (moins de 1%).

II. La lutte contre ces phénomènes

II.1. Les réponses sur le plan législatif et judiciaire

Le groupe de travail, au cours de sa réflexion a été confronté à des problématiques appelant des réponses sur le plan à la fois du droit pénal en raison des infractions générées par ces situations et du droit civil, telles les fugues renvoyant à la notion de mineur en danger, les enlèvements parentaux au regard de l'application de la convention de la Haye.

II.1.1. Les réponses sur le plan pénal

II.1.1.1 Le cadre légal

- **Les disparitions dont les circonstances font présumer qu'elles résultent d'un crime ou d'un délit**


Les infractions suivantes peuvent être à l'origine de la disparition du mineur :

- la séquestration de personne (article 224-1 et suivants du code pénal)
- l'homicide volontaire
- soustraction d'un mineur à l'autorité parentale (article 227-7 et suivants du code pénal).

Dans ce cas, l'enquête de police judiciaire est menée dans le cadre de la flagrance, de l'enquête préliminaire ou sur commission rogatoire du juge d'instruction en cas d'une information judiciaire. A cet égard, il convient de préciser que la famille ou les proches d'un mineur disparu peuvent déposer une plainte avec constitution de partie civile qui conduit à l'ouverture d'une information judiciaire.

- **La procédure spécifique aux disparitions inquiétantes**

Sur le plan judiciaire, deux avancées substantielles pour renforcer le traitement des disparitions inquiétantes sont à souligner :



- la création le 3 mai 2002 de l'Office central chargé des disparitions inquiétantes de personnes (OCDIP) par un décret du Ministère de l'intérieur.

Il est dirigé par un Commissaire de Police assisté d'un Commandant de Police. Il est composé 18 policiers (officiers, gradés et gardiens), de 4 gendarmes (dont 1 officier).

Il a pour mission :

- D'animer et de coordonner au plan national les recherches des personnes disparues.

Pour mener à bien cette mission, l'O.C.D.I.P. peut s'appuyer sur les correspondants départementaux mis en place par la Direction centrale de la Sécurité Publique et la Gendarmerie Nationale.

- D'étendre éventuellement les recherches aux pays étrangers dans le cadre de la coopération internationale, et centraliser les demandes similaires émanant des pays étrangers.

A ce titre, l'O.C.D.I.P. est le point de contact central pour les relations opérationnelles internationales dans son domaine de compétence.

Par l'intermédiaire du Système d'Information SCHENGEN (S.I.S.), l'ensemble des pays de cet espace européen a accès aux fiches de recherches émises par le F.P.R. Des renseignements, à caractère opérationnel peuvent également être échangés grâce à INTERPOL. Ces deux canaux sont gérés par la Section Centrale de Coopération Opérationnelle Policière (S.C.C.O.POL.) installée à la Direction Centrale de la Police Judiciaire.

- D'apporter assistance aux services de la Police Nationale et aux unités de la Gendarmerie Nationale, d'initiative, à la demande des services ou des autorités judiciaires (en cas d'enquête pénale).
- De participer au dispositif de formation et de sensibilisation au phénomène des disparitions inquiétantes, à destination des personnels des administrations concernés et des particuliers.

Par ailleurs, deux types d'enquêtes sont susceptibles d'être utilisés en matière de disparition inquiétante de personnes.

A) le cadre administratif

Issues de la Loi d'Orientation et de Programmation relative à la Sécurité (L.O.P.S.) du 21 janvier 1995 en son article 26, les dispositions prévues ont été renforcées par l'article 66 de la Loi d'Orientation et de Programmation pour la Justice du 9 septembre 2002 :


- la notion de personne déclarante a été étendue au partenaire lié par un pacte civil de solidarité, au représentant légal et à l'employeur.
- une enquête est immédiatement diligentée et il est procédé immédiatement à l'inscription de la personne au Fichier des Personnes Recherchées, sauf si les circonstances de la disparition ou les nécessités de l'enquête s'y opposent.
- la possibilité offerte, dans le cadre de cette enquête aux chefs de service de la Police Nationale ou des unités de la Gendarmerie Nationale de requérir des organismes publics ou des établissements privés qui détiennent des fichiers nominatifs que soit communiqué tout renseignement permettant de localiser la personne disparue, sans que puisse être opposée l'obligation au secret.
- L'information du Procureur de la République, préalablement exigée dans un délai de 48 heures, n'est plus requise que lors de la découverte d'indices laissant présumer la commission d'une infraction ou lorsque les dispositions de l'article 74-1 du CPP sont susceptibles de recevoir application. Si le Procureur de la République décide de l'ouverture d'une enquête, il est mis fin à la procédure administrative.

B) le cadre judiciaire

L'article 66 de la loi du 9 septembre 2002 a inséré dans le Code de Procédure Pénale deux nouveaux articles conférant, en tant que de besoin, un cadre judiciaire à l'enquête sur les disparitions inquiétantes, même en l'absence de tout indice laissant présumer la commission d'une infraction pénale.

1/ L'enquête de flagrance

La procédure prévue par l'article 74-1 nouveau du Code de procédure pénale peut être déclenchée lorsque la disparition d'un mineur ou d'un majeur protégé vient d'intervenir ou d'être constatée, ou lorsque la disparition d'un majeur présente un caractère inquiétant ou suspect eu égard aux circonstances, à l'âge de l'intéressé ou à son état de santé.



Elle permet aux officiers de police judiciaire de procéder, sur instructions du procureur de la République, aux actes prévus par les articles 56 à 62 du code de procédure pénale aux fins de découvrir la personne disparue. Les enquêteurs disposent ainsi d'une partie des pouvoirs qui leur sont conférés dans le cadre de l'enquête de flagrance (perquisition, saisie, audition...), à l'exception du placement en garde à vue.

A l'issue d'un délai de huit jours à compter des instructions du magistrat, les investigations peuvent se poursuivre dans les formes de l'enquête préliminaire. Le procureur de la République peut également requérir l'ouverture d'une information pour recherche des causes de la disparition.

2/ L'information pour recherche des causes de la disparition

L'article 80-4 nouveau du code de procédure pénale précise que, pendant le déroulement de l'information pour recherche des causes de la disparition et aussi de l'information pour recherche des causes de la mort mentionnée à l'article 74 du code de procédure pénale, le juge d'instruction procède conformément aux dispositions du chapitre 1er relatif au juge d'instruction du titre III (les juridictions d'instruction) du livre 1er (de l'exercice de l'action publique et de l'instruction) du code de procédure pénale (ces dispositions englobent les articles 79 à 190 dudit code). Un tempérament est apporté à ce cadre général concernant les interceptions des correspondances émises par la voie des télécommunications qui ne peuvent excéder une durée de deux mois renouvelable.


Les membres de la famille ou les proches de la personne disparue peuvent se constituer partie civile à titre incident. Toutefois, en cas de découverte de la personne disparue, l'adresse de cette dernière et les pièces permettant d'avoir connaissance de cette adresse ne peuvent être communiquées à la partie civile qu'avec l'accord de l'intéressé s'il s'agit d'un majeur et qu'avec l'accord du juge d'instruction s'il s'agit d'un mineur ou d'un majeur protégé.

II.1.1.2- Les acteurs de cette recherche et leur moyens

• Le rôle du ministère de la Justice dans les enlèvements de mineurs à l'étranger

Le bureau de l'entraide pénale internationale intervient à plusieurs titres dans les procédures d'enlèvements d'enfants à l'étranger.

1°) Lorsqu'une enquête est diligentée en France sur un déplacement illicite d'enfants à l'étranger, le bureau de l'entraide pénale intervient pour transmettre des demandes d'entraide judiciaire délivrées par le parquet ou le juge d'instruction français saisis de l'enquête aux autorités du pays dans lesquels l'enfant et le parent en cause sont susceptibles de se trouver. En retour l'autorité centrale transmet les pièces d'exécution.



En cas d'urgence, dans l'espace Schengen ou avec certains Etats avec lesquels la France est liée par une convention spéciale, la demande d'entraide judiciaire peut être transmise directement d'autorités judiciaires à autorités judiciaires, le bureau remettant par la suite les pièces d'exécution de la commission transmises par les autorités étrangères. Le bureau de l'entraide pénale internationale peut, dans ce cadre, apporter un soutien technique et juridique à la rédaction de la commission rogatoire internationale.

2°) Le bureau de l'entraide pénale internationale s'assure des diffusions par le canal du système Schengen ou par Interpol des mandats d'arrêts délivrés par les juges d'instruction ou par les juridictions de jugement contre les parents recherchés pour soustraction de mineur en vue de leur arrestation et de leur extradition.

Le bureau de l'entraide pénale internationale en liant avec la juridiction requérante instruit la demande d'extradition auprès du pays ayant procédé à l'arrestation de la personne recherchée.


A compter du 1er janvier 2004, la délivrance de mandats d'arrêt européen permettant une remise rapide des personnes recherchées entre autorités judiciaires des Etats de l'Union européenne limitera le rôle de l'autorité centrale à la diffusion des signalements des personnes recherchées ainsi qu'à un appui technique aux juridictions françaises.

3°) Si la personne recherchée ne peut être extradée (notamment si elle est ressortissante du pays dans lequel elle est localisée), le bureau de l'entraide pénale internationale procède, à la demande de la juridiction française, à la dénonciation officielle des faits auprès des autorités judiciaires dudit pays. Il assure le suivi des suites données dans l'Etat où la personne est localisée à la procédure transmise par les autorités françaises.

Il existe bien des difficultés globales liées à la nature et à la qualité des relations de coopération pénale internationale entretenues avec l'ensemble des Etats du monde. La France n'est bien évidemment pas liée avec tous par une convention d'entraide ou d'extradition ce qui peut conduire parfois à des refus explicites ou implicites d'entraides aux autorités françaises. Mais des difficultés sont liées à la spécificité du contentieux.

Il n'est pas rare que les parents réfugiés à l'étranger obtiennent des décisions civiles ou bénéficient de décisions pénales en leur faveur contrairement aux décisions françaises. De sorte que, même si l'entraide n'est pas refusée par principe, elle n'aboutit pas toujours à des résultats concrets (pas de mise à exécution des mandats d'arrêt, pas de condamnation après dénonciation officielle).

Par ailleurs, la mise à exécution du mandat d'arrêt ne résout pas toujours **la question du retour de l'enfant** qui bien sûr n'est pas objet de la procédure pénale. Parfois sa situation est même compliquée puisqu'il se trouve à l'étranger alors que le parent recherché est écroué puis extradé vers la France.



Certes sur le fondement de l'article 97 de la convention de Schengen ou par le biais d'Interpol, il peut être demandé de mettre en sécurité le mineur (ce qui conduit concrètement à sa " retenue " administrative aux postes de frontières). Cependant, il semble que le retour de l'enfant en France ne puisse être imposé au parent qui ne ferait pas lui-même l'objet d'un mandat d'arrêt ou à la personne qui accompagne le mineur contrôlé. En outre, aucune ligne budgétaire spécialisée ni aucun dispositif de prise en charge ne sont prévus pour que les autorités administratives françaises procèdent au rapatriement du mineur.

- **Les différents services d'enquête et de recherche judiciaire : leurs compétences pour la résolution des affaires criminelles**

A/ les services de police et de gendarmerie

Il va sans dire que si les circonstances mêmes de la disparition laissent présumer que la personne disparue a été victime d'un crime ou d'un délit, une procédure judiciaire peut être engagée sans attendre les résultats de la recherche.


Dès réception de la déclaration, la personne est inscrite au fichier des personnes recherchées (FPR), inscription étendue automatiquement à l'espace Schengen. Ce fichier commun à la police nationale et à la gendarmerie nationale peut être consulté sur l'ensemble du territoire, 24 heures sur 24.

Bien que toute fugue constitue obligatoirement une disparition inquiétante, lorsque les éléments recueillis laissent à penser qu'elle revêt un caractère particulier en raison notamment de la personnalité du mineur et/ou des circonstances de la disparition, les services de la sécurité publique transmettent les informations en leur possession à l'état-major de la direction centrale de la police de l'air et des frontières.

L'inscription peut être doublée dans les heures qui suivent, au vu des circonstances, d'une diffusion nationale urgente à l'attention de l'ensemble des services de Police et de Gendarmerie. Une circulaire de recherches supportant la photographie de la personne est diffusée aux mêmes destinataires et étendue au plan international par le canal d'Interpol.

Ces deux dernières actions sont de la compétence de la division nationale pour la répression des atteintes aux personnes et aux biens de la direction centrale de la police judiciaire, qui assure le suivi et la gestion des disparitions tant au niveau national qu'international.

Un guide à usage interne commun à la police et à la gendarmerie validé, a été imprimé et en cours de diffusion va être en quelque sorte un outil pour mieux répondre à ces problématiques.



Les services enquêteurs ont pris des mesures pour améliorer l'accueil des victimes. Le ministère de l'Intérieur a mis en place des référents spécialisés au sein des commissariats aide aux victimes dans les commissariats.

La gendarmerie nationale a présenté son rôle quant à la mise en œuvre de recherches opérationnelle en matière de disparition et d'enlèvement d'enfant.

Les moyens de recherche et le traitement de l'affaire sont mis en place en liaison avec les informations données par la famille, ce qui permettra à l'enquêteur de faire une distinction en pratique entre la fugue et la disparition inquiétante.

Dans le cadre des affaires judiciaires, avec de fortes présomptions que la disparition est accompagnée d'un crime ou d'un délit, outre les moyens d'investigation classique de police judiciaire, les nouvelles techniques d'aide à l'enquête, telles l'analyse criminelle et comportementale peuvent être utilisées.


Le Service Technique de Recherche Judiciaire et de Documentation (STRJD), centralise à Rosny-sous-bois les informations judiciaires concernant les crimes, les délits, recherches de personnes et de véhicules transmises par les unités de Gendarmerie.

Véritable mémoire vivante à la disposition des enquêteurs, il entretient également des relations avec la Police Nationale, les douanes, les administrations, voire avec les pays étrangers à travers Interpol, Europol et Schengen. Il permet l'identification des auteurs d'infractions susceptibles de correspondre à un signalement donné ou de s'être signalés par une manière particulière d'opérer.

L'organisation en quatre divisions permet la spécialisation du traitement de l'information en fonction des éléments de l'enquête :

1 - La division échanges centralise les 300 demandes complexes qui parviennent journellement au STRJD et assure les liens avec les organismes externes (Police Nationale, Interpol, Europol, ...).

2 - La division personnes signalements assure la gestion du fichier des personnes recherchées (F.P.R.), du fichier des personnes nées à l'étranger (F.P.N.E.), et du fichier automatisé des empreintes digitales (F.A.E.D.). Cette division est bien évidemment indispensable pour la recherche des enfants fugueurs ou disparus, le Fichier des personnes recherchées étant le premier outil pour les enquêteurs dans leur investigations. Il est par ailleurs envisagé, au regard des développements technologiques d'inclure dans les fiches de recherches la photographie de la personne déclarée disparue.



Ø3 - La division recherches judiciaires assure le suivi des grands phénomènes criminels et effectue les rapprochements judiciaires. Elle utilise la base " JUDEX " alimentée journalièrement par 3.500 messages techniques en provenance de toutes les B.D.R.J. (brigade départementale de renseignements judiciaires).

Grâce au réseau téléinformatique de la Gendarmerie, toute unité peut, à partir d'un véhicule, consulter le fichier des personnes recherchées, celui des véhicules volés et les bases JUDEX.

Le STRJD est en permanence à la recherche d'une plus grande efficacité pour gérer et exploiter des fonds documentaires qui font quotidiennement l'objet de plus de 50.000 interrogations.

Les 250 personnes du service assurent aux unités de la Gendarmerie un soutien permanent dans l'exercice de la police judiciaire.

B/INTERPOL

Interpol joue également un rôle important en matière de lutte contre les infractions dont sont victimes les enfants.


Créé en 1923, l'Organisation Internationale de Police Criminelle – O.I.P.C. INTERPOL -, a pour mission de favoriser la coopération entre les polices du monde entier. Elle regroupe 181 pays.

En 1992, Interpol organisait le 1er Colloque mondial sur la lutte contre les infractions dont sont victimes les enfants. Dès l'année suivante, un groupe de travail est créé réunissant des policiers de haut rang d'une vingtaine de pays, spécialisés dans la lutte contre la criminalité à l'égard des enfants pour dégager une approche opérationnelle.

Deux millions et demi de messages en provenance du monde entier transitent chaque année par l'O.I.P.C.-INTERPOL. Mémoire active de la criminalité, traite des êtres humains, disparition d'enfants, réseaux pédophiles, trafic de stupéfiants, terrorisme, ... l'organisation assure la liaison entre les polices, via les différents B.C.N. (Bureau Central National), lors d'opérations internationales, nécessitant l'intervention rapide de plusieurs pays.

Lorsqu'un enfant disparaît, les autorités nationales disposent de deux solutions pour communiquer aux autorités des pays membres :

- La première est la diffusion du signalement par le réseau informatique de l'O.I.P.C.-INTERPOL (dénommé I 24/7) vers l'ensemble des pays ou vers ceux plus particulièrement concernés par la disparition.

- 
- La deuxième solution est la diffusion d'une notice jaune à l'ensemble des pays. Cette diffusion est un moyen extrêmement efficace lorsque l'on ignore la destination exacte de l'enfant, quels que soient les motifs de sa disparition (fugue, enlèvement ou disparition inquiétante).

En cas d'urgence, le Secrétariat Général peut éditer cette notice jaune dans les 24 heures après la demande faite par le pays dont l'enfant est originaire. Cette célérité est primordiale considérant que le facteur temps est essentiel dans la découverte d'un enfant disparu, mais repose avant tout sur la volonté des autorités nationales.

Une description rapide du mode de fonctionnement de cette notice peut être faite.

Lorsqu'un magistrat ou un service de police de l'un des pays membres, décide de demander la coopération policière internationale afin de faire rechercher une personne disparue qui pourrait se trouver hors des limites de son territoire national.

1/ Ce service émet un avis de disparition au Bureau Central National (BCN) du pays demandeur, pour que sa diffusion soit assurée via le réseau de messagerie électronique planétaire de l'O.I.P.C.-INTERPOL.

2/ Le BCN diffuse l'avis à l'ensemble des 181 pays membres et au Secrétariat général de l'organisation à Lyon, (cette diffusion générale prend environ 3 minutes).


3/ Chaque BCN reçoit l'avis et le charge dans un système national de police.

4/ Le Secrétariat général de l'O.I.P.C.-INTERPOL à Lyon place cette information dans :

- la base centrale de l'organisation : ICIS (Interpol Criminal Intelligence System)
- la base ASF centrale (Automated Search Facility) qui est un serveur informatique consultable à distance 24h/24 par les BCN.

5/ A la demande du pays demandeur, le Secrétariat général émet une notice internationale à coin jaune qui comporte les éléments d'identité et la photo de la personne recherchée.

Le serveur ASF comprend près de 156.000 noms de personnes recherchées. Environ 300 notices à coins jaunes relatives aux disparitions inquiétantes figurent sur le site internet.



En outre, l'O.I.P.C.-INTERPOL publie régulièrement une affiche internationale réunissant une douzaine de photos d'enfants disparus.

C/ Les outils de police technique et scientifique et les nouvelles techniques d'aide à l'enquête

Ils se sont considérablement développés ces dernières années. Sans aborder dans le détail les instruments utilisés à l'occasion de l'ensemble des enquêtes judiciaires d'importance, il sera uniquement souligné les moyens spécifiques mis en œuvre dans le cas d'une disparition inquiétante.

A cet égard, le ministère de la Justice a piloté un groupe de travail interministériel relative à l'analyse criminelle et à l'analyse comportementale faisant des préconisations pour intégrer ces nouvelles techniques dans le respect des règles de code de procédure pénale. Par exemple il souligne la nécessité de recourir à des officiers de police judiciaire formés à l'analyse criminelle et à l'analyse comportementale afin de sécuriser les procédures pénales*.

La méthode du vieillissement de photographie se base sur le développement du visage. Elle mobilise un ensemble de données anthropologiques articulées autour des yeux, du nez et de la lèvre supérieure. Ces tables de données établies par l'américain Farkas permettent de prévoir statistiquement les variations dimensionnelles des mensurations faciales.

Ensuite, ces valeurs vont permettre à l'aide d'un logiciel de déformation (warping) d'étirer ou de contracter les parties du visage sans altérer d'autres zones non concernées par les mêmes types de modifications.


Cette première étape concerne les principes généraux d'évolution d'un visage mais les données quantitatives, bien qu'importantes, ne sont pas suffisantes pour produire un visage avec tous ces détails.

Le deuxième facteur intervenant, est la ressemblance familiale. Aussi à partir des photographies des parents et éventuellement des frères et sœurs prisent au même âge que l'enfant disparu, un recensement des traits dominants est opéré. Ces traits serviront de guide lors du processus d'anamorphose (morphing) entre le portrait déformé établi lors de la première étape et les photographies de la famille.

Enfin, il est nécessaire de faire référence au renforcement de l'arsenal juridique qui doit intervenir grâce aux réformes législatives en cours d'examen.

Le projet de loi portant adaptation de la Justice aux évolutions de la criminalité qui est actuellement en débat au Parlement prévoit le renforcement des sanctions contre les réseaux de trafics des êtres humains dans lesquels peuvent être entraînés des enfants, et celui des moyens de procédure mis à la disposition des procureurs et des services

**rapport en ligne sur le site du ministère de la Justice : <http://www.justice.gouv.fr>*



d'enquête. Ainsi ce projet de loi prévoit la création de juridiction inter-régionale spécialisées, compétente sur le ressort de plusieurs Cours d'appel. Ces juridictions disposeront de moyens renforcés (magistrats spécialisés, assistants spécialisés, moyens informatiques et d'analyses criminelles). Ces nouvelles dispositions permettront de mieux lutter contre les disparitions criminelles de mineurs entraînant dans des réseaux organisés.

Au surplus, un fichier des délinquants sexuels sera mis en place, ce qui permettra aux enquêteurs d'interroger d'éventuels mis en cause en un laps de temps très court, dans des affaires criminelles complexes.

De même, l'amélioration et le renforcement du fichier des empreintes génétiques apportera une aide précieuse pour les investigations.

II.1.2 Sur le plan civil : le rôle des administrations centrales

• Le rôle du ministère de la Justice

A/ La Direction des Affaires Civiles et du Sceau, et plus particulièrement le bureau de l'entraide civile et commerciale internationale, intervient dans ces situations pour appliquer les conventions relatives à l'enlèvement international d'enfants, qui lient la France avec d'autres Etats.

Ce dernier est désigné comme autorité centrale pour l'application des conventions civiles en matière de déplacements illicites d'enfants. Ces conventions ne prévoient aucun moyen coercitif pour localiser les enfants illicitement déplacés à l'étranger. Dans ces conditions, seul l'engagement de poursuites pénales procure les outils juridiques nécessaires pour faire rechercher l'enfant.

Il peut s'agir de conventions multilatérales, telle la convention de La Haye du 25 octobre 1980 ou bien de conventions bilatérales, dont l'économie est similaire à celle de La Haye mais qui comportent des spécificités justifiées par la culture du pays signataire ou par la différence de son ordre juridique interne.

Les mécanismes prévus par les conventions existantes consistent à mettre en oeuvre des procédures judiciaires soit de retour immédiat de l'enfant au lieu de sa résidence habituelle, soit de reconnaissance des décisions civiles étrangères ayant statué sur la garde ou le droit de visite des parents, décisions qui deviendront donc exécutoires.

En raison de l'augmentation des couples mixtes, le nombre des affaires en cours suivies par le bureau de l'entraide judiciaire civile et commerciale internationale a cru sensiblement ces dernières années. Aujourd'hui plus de six cents dossiers sont en cours de traitement au bureau de l'entraide civile et commerciale internationale.

Pour mener à bien son rôle de coordinateur des actions engagées en application des conventions, le bureau de l'entraide civile et commerciale internationale est amené à



entretenir des relations étroites avec de nombreux interlocuteurs, à savoir notamment les intéressés et les associations, les parquets français, les autorités centrales étrangères, le Ministère des Affaires Etrangères.

B/ La Mission d'aide à la médiation internationale pour les familles (MAMIF)

La MAMIF, qui fait partie de la Direction des affaires civiles et du Sceau, a été créée en avril 2001 pour aider à résoudre, par la voie de la médiation, les conflits parentaux transfrontaliers.

En effet, dans un certain nombre de cas, ces procédures sont contre-productives et affectent le bon fonctionnement des conventions internationales prévoyant les actions civiles de retour de l'enfant au lieu de sa résidence habituelle. Le conflit familial peut ainsi être dramatisé avec obstacle au règlement amiable, incitation à la clandestinité ou à la fuite du parent kidnappeur qui fait l'objet d'un mandat d'arrêt ou d'un jugement de condamnation par une juridiction.

La Mission a mené des actions de médiation dans environ 240 dossiers concernant 50 nationalités avec des résultats significatifs. En particulier dans la problématique des enlèvements internationaux, ces médiations ont permis d'aboutir au retour d'un certain nombre d'enfants enlevés, notamment des pays hors champ d'application de la Convention de la Haye.

La Mission intervient parallèlement aux actions judiciaires, en aidant les parents à trouver des accords amiables dont ils demandent l'homologation en justice.


La MAMIF restaure la communication et le dialogue entre les deux parents pour aider à dénouer les conflits et blocages qui ont été souvent à l'origine de l'enlèvement.

Elle aide à mettre en place des solutions permettant au parent rapté de consentir à la restitution de l'enfant " sans perdre la face ", en se voyant rassuré sur le maintien de ses liens affectifs avec l'enfant après son retour, et sur la levée des mandats d'arrêt et l'abandon par la partie civile de ses poursuites pénales.

Dans tous les cas, les parquets et les juges d'instruction ont témoigné d'un grand pragmatisme permettant la résolution de ces affaires familiales dans le sens de l'intérêt général.

La Mission s'appuie également, dans les pays de refuge, sur l'aide de nos postes consulaires mais également des autorités judiciaires ou administrations locales qui acceptent dans certains cas de concourir à l'établissement d'un climat de confiance avec le parent " rapté ".

Elle dispose d'une grande souplesse d'intervention qui lui donne la possibilité d'agir et de



mettre en place des accords dans des délais très brefs. Sa structure est pluri-disciplinaire, composée notamment de deux magistrats et d'une assistante sociale.

La Mission est saisie par les parents, le plus souvent conseillés par les Associations, mais également orientés par les juridictions, les avocats, le Bureau d'Entraide Civile et Commerciale Internationale, le Ministère des Affaires Etrangères et le Défenseur des Enfants, afin de privilégier une logique consensuelle et de négociation qui permettra d'apaiser durablement, dans l'intérêt des enfants, les rapports ultérieurs entre les parents et d'éviter les récidives.

• Le Ministère des Affaires Etrangères

Le ministère des affaires étrangères est également amené à jouer un rôle dans la résolution des enlèvements transnationaux commis par un des parents.

Dans le cadre de la Convention de la Haye, son intervention vient en complément de l'action du Ministère de La Justice, en offrant notamment le soutien matériel et logistique du réseau diplomatique et consulaire.

Dans le cadre des conventions bilatérales, son rôle est capital car les difficultés de gestion des situations sur le terrain justifient souvent une assistance et un soutien importants des parents concernés, par les autorités diplomatiques et consulaires. En outre, en relation avec l'autorité centrale, le Ministère des affaires Etrangères organise les commissions mixtes destinées à permettre la rencontre des autorités centrales en vue du règlement des dossiers individuels et de la recherche d'une solution aux problèmes généraux, quand de telles commissions sont prévues par les conventions bilatérales.

En l'absence de convention liant la France et un Etat, les dossiers de déplacements illicites d'enfants ne peuvent trouver de solution que par un règlement diplomatique ou par la voie de la médiation. Dans cette hypothèse, le Ministère des affaires Etrangères est rendu destinataire des éléments de l'affaire afin de permettre leur transmission aux autorités diplomatiques concernées.

En outre, lorsqu'il y a déplacement d'une autorité étatique française à l'étranger ou venue d'un même autorité étrangère en France, le Ministère des affaires Etrangères n'intervient que pour les situations délicates qu'il suit ou qui sont traitées par le bureau de l'entraide civile et commerciale internationale.

Le ministère des affaires étrangères souligne lui aussi la difficultés qu'ont les parents victimes d'un tel enlèvement de s'informer sur les possibilités qui s'offrent à elles et de trouver le bon interlocuteur. C'est pourquoi une plaquette d'information et un site (www.France.diplomatie.gouv.fr/français/familles) ont été élaborés à destination de ce public.

II.2 Les réponses des associations

Plusieurs associations ont été auditionnées pour exposer leur actions, et ont participé activement aux différents sous-groupes de travail en communiquant des contributions ou des propositions visant à améliorer le traitement des phénomènes de fugues, enlèvements et disparitions inquiétantes.

II.2.1- Concernant la prise en charge des fugueurs

• La Croix-Nivert

Le service a commencé à fonctionner fin 1990. Les promoteurs étaient en grande partie la juridiction de Paris (Parquet et Juges des enfants) pour pallier un problème : l'incapacité du foyer Saint Vincent de Paul (foyer départemental ASE) de recevoir les adolescents en accueil-Parquet après leur passage à la Brigade des mineurs. Il n'y avait pas de solution satisfaisante : les jeunes filles étaient au dépôt de la Préfecture de Police et les garçons au commissariat central du XIII^e.

Après de nombreuses discussions, le montage suivant a vu le jour :

- 10 places dans un espace qui appartient à la PJJ ,
- un service de l'association Jean Cotxet,
- pour accueillir, principalement la nuit, des adolescents entre 13 et 18 ans,
- pour une durée de séjour fixée à 24 h renouvelable exceptionnellement 1 fois afin que le service réponde toujours à l'urgence (l'exception est devenue la règle, en 2002 en tous cas).

Le seul point commun des jeunes accueillis est de faire l'objet d'une ordonnance directe ; ils peuvent aussi être amenés par les services de police. Ils doivent avoir été trouvés à Paris, mais de fait ce dispositif d'accueil a été étendu aux juridictions d'Ile de France.

Des étudiants en psychologie, salariés en qualité d'élèves éducateurs, sont responsables de la prise en charge d'un mineur lors de son arrivée au foyer, l'objectif étant que les jeunes restent, la nécessité d'instaurer un contact est primordial dans ce lieu où ils peuvent se reposer, se laver, se restaurer. Il arrive que des jeunes racontent ce qu'ils n'ont pas dit ailleurs. Il faut les convaincre de rester, essayer de comprendre pourquoi ils sont là et à qui on va pouvoir s'adresser le lendemain.

Cette mission nécessite en permanence deux accueillants. Six éducateurs dont deux partagent un poste de nuit travaillent sur la structure ; pour la nuit interviennent 12 étudiants à mi-temps.

Il y a entre 1000 et 1100 accueils par an (en ne comptabilisant un mineur qu'une fois et en



essayant de débusquer les alias). Un peu plus d'un quart des mineurs est inconnu d'un juge des enfants.

30 % sont des "primo fugueurs", majoritairement des 15/16 ans avec une tranche d'âge de 17 ans et neuf mois. Environ 1/3 sont originaires de la province, 1/3 des banlieues parisiennes, 1/3 sont des parisiens (dont mineurs isolés).

Pour les fugueurs une famille sur dix vient rechercher leur enfant fugueur. Les raisons d'un si faible ratio sont l'éloignement géographique, mais aussi la volonté assumée des parents de ne pas venir, les familles étant appelées systématiquement par la brigade des mineurs.

Si la famille n'a pu être jointe, alors l'établissement procède à cette demande, le jour et non la nuit à moins que le mineur souhaite qu'on appelle ses parents.

L'utilisation de fausses identités constitue un écueil aux contacts avec les familles.

Les milieux sociaux concernés sont à dominante des familles en difficulté, mais il n'y a pas d'exclusive. On rencontre de plus en plus de parents eux-mêmes en difficulté dont les enfants sont culpabilisés de ne pas parvenir à les prendre en charge.

Certains jeunes sont dans une dynamique impossible à stopper. L'idée même de se fixer quelque part et pour certains insupportable. La durée de la fugue est dans la majorité des cas très courte.

En ce qui concerne les modalités de retour, le responsable de la Croix Nivert observe que, lorsqu'il y a des accompagnements en gare, il y a très peu d'échec, y compris avec des prises de rendez-vous à distance.

Les jeunes conduits à la Croix Nivert se font repérer principalement par des éducateurs de prévention qui travaillent dans les gares.

La typologie des mineurs fugueurs suivante peut être dressée :

- le mineur qui fuit et qui est "banalisé", il est en danger ;
- le mineur qui veut signaler qu'il est en difficulté : il est provoquant et devient aisément repérable.

Les fugueurs qui se retrouvent à la Croix Nivert ont majoritairement besoin du gîte et du couvert, ils ont besoin de parler et éprouvent un certain soulagement dès qu'ils sont pris en charge. Ils refusent rarement de communiquer.



• La structure Paris Ados Services (P.A.S)

Paris Ados Services est une structure d'accueil jour et nuit qui exerce ses missions dans le cadre de la prévention au sein de la Sauvegarde de l'Adolescence de Paris. Les différentes conventions signées par ce service lui permettent d'accueillir les mineurs venant de tous les horizons.

Les missions du service sont édictées dans plusieurs conventions dont les deux principales encadrent l'activité :


1- une convention avec le Département de Paris au titre de la prévention générale qui lui donne mission d'assurer :

- un accueil d'urgence 24 h/24, 7 jours /7, 330 jours par an. Les jeunes peuvent y trouver une écoute, des informations, des propositions d'orientation, des aides directes dans le domaine alimentaire, l'hygiène ou les soins, un soutien pour les démarches administratives ;
- une " mise à l'abri " (pour les mineurs uniquement) dans un lieu distinct du service, la nuit ;
- une médiation familiale dont l'objectif est de dépasser la situation de crise rencontrée.

La convention définit deux prestations réservées aux jeunes parisiens sous l'appellation de " forfaits " :

- un forfait 10 jours Bilan-Evaluation-Orientation où il s'agit de rassurer, de mettre en sécurité, de préparer une résolution de la crise ;
- un forfait 45 jours qui permet de proposer et de mettre en place une action éducative dans un cadre contractuel. Cette prestation fait suite à un forfait de 10 jours ; il s'agit de sortir le jeune de son isolement, de l'aider à trouver des repères familiaux et sociaux afin d'entrer dans un processus d'insertion. Des entretiens de médiation familiale sont mis en place dans ce cadre.

2- une convention avec l'Etat conférant à Paris Ados Services le label " Point Accueil Jeunes ". Son objet est de compléter les missions de prévention en direction des jeunes de 13-21 ans en développant une action de prise en charge matérielle (hôtel pour les majeurs, repas...) permettant une mise en sécurité préalable à l'action éducative.



En 2002 164 mineurs ont été accueillis, 68 ont fait l'objet d'un signalement administratif ou judiciaire. 54 % des mineurs se présentant au service sont soit en situation de fugue ou de mise à la porte (41 mineurs garçons, 49 mineures filles) mais ils sont au total 71 % à se présenter pour une problématique de conflit familial.

• **Le Relais départemental accueil jeunes – un point d'Accueil et d'Ecoute jeunes**

Destinés aux jeunes de 10 à 25 ans, puis étendus à leurs parents, les points d'accueil écoute jeunes (PAEJ) sont nés officiellement en 1996 alors que différentes expériences de terrain étaient précurseurs de cette démarche . Face au constat d'une multiplication des manifestations d'un mal-être des jeunes (conduites à risque, violences, suicide, errance, etc.). La création de lieux pour accueillir et écouter ces publics en difficulté sociale, psychologique, scolaire ou familiale s'est imposée. Cet objectif a été fixé par la circulaire DGS-DGAS n° 2002/145 du 12 mars 2002 relative à la mise en œuvre d'un dispositif unifié des points d'accueil et d'écoute jeunes : prévenir les conduites à risque, " qu'il s'agisse du risque de désocialisation ou des risques pour la santé ".

Chaque PAEJ définit le public qui sera concerné en priorité, mais également son périmètre d'intervention : tel point d'accueil sera ainsi plus ou moins centré sur le soin ou la prévention des toxicomanies. Situées dans le champ de la prévention, ces structures ont un rôle de proximité : accueillir, écouter et soutenir aussi bien les jeunes que leurs parents puisque l'accompagnement parental et la médiation parents-enfants font également partie de leurs attributions.

II.2.2- Concernant les disparitions inquiétantes et/ou enlèvements

Plusieurs associations ont participé aux différents sous-groupes de travail :En raison de leur expérience acquise dans l'aide et le soutien des parents et des enfants victimes.

Toutes ces associations fonctionnent sur un modèle de plate-forme d'intervention similaire.

Des permanences téléphoniques sont organisées, pour permettre d'informer et soutenir les proches d'une personne disparue, et grâce à leur réseau de bénévoles, ces associations peuvent offrir un soutien personnel en orientant et accompagnant les parents de mineurs disparus ou enlevés vers les bons interlocuteurs.

Les associations ont également des sites internet qui leur permettent de présenter des photos d'enfants et d'adultes disparus. Ces sites sont très régulièrement visités.

En outre des campagnes d'affichages d'avis de recherches dans les lieux de passage sont organisées. A ce titre, il convient de souligner que l'APEV (l'association des parents d'enfants victimes) a formalisé des accords avec la RATP, les Aéroports de Paris ainsi que les Pompiers de Paris.

De plus, un partenariat avec la SNCF a été développé pour le soutien des campagnes d'affichages, et pour qu'une attention particulière soit portée par les agents de l'entreprise de transport sur les mineurs présents dans les trains et les gares.

Il convient aussi de mentionner une étude qui montre l'importance de ce phénomène et les réponses que les associations ont essayé d'apporter.

Ainsi, l'Inavem a souhaité mieux connaître les actions des 150 associations, membres de son réseau national, s'adressant aux mineurs victimes d'une part et aux parents d'enfants disparus d'autre part.

Celles-ci ont donc été sollicitées en juillet 2003 dans le cadre d'une pré-étude sur l'accueil et le traitement de dossiers impliquant des mineurs fugueurs ou disparus et l'accompagnement de leurs familles.

L'objectif de cette étude a été de quantifier le nombre des mineurs et familles de mineurs reçues au sein du réseau ainsi que de qualifier et d'identifier les différentes réponses apportées au sein du réseau de l'Inavem.

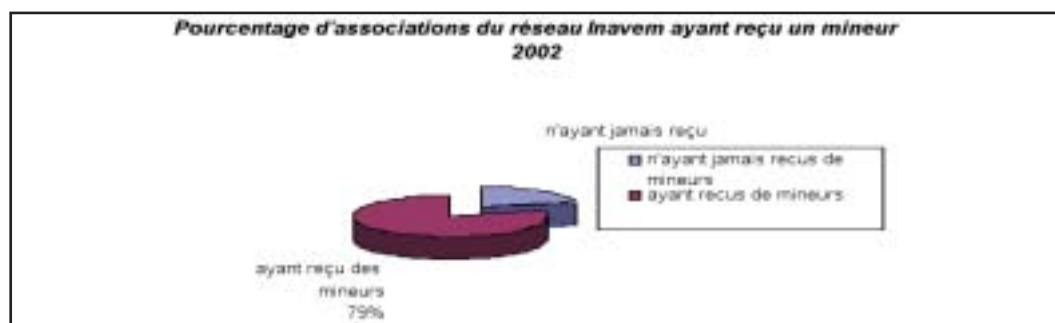
Sur les 144 questionnaires envoyés aux associations du réseau Inavem, 70 associations d'aide aux victimes ont répondu malgré la période des congés. Les thématiques suivantes ont été étudiées.

1) Données quantitatives

L'accueil dans les associations d'aide aux victimes

A) Mineurs reçus en 2002

Près de 80 % des associations d'aide aux victimes du réseau Inavem ayant répondu à l'étude ont traité des dossiers avec un enfant mineur comme interlocuteur direct au cours de l'année 2002.



B) Parents d'enfants disparus reçus en 2002

30 % des associations d'aide aux victimes du réseau Inavem ayant répondu à l'étude sont repérées par les familles d'enfants disparus comme un lieu de "ressources" et d'accompagnement.

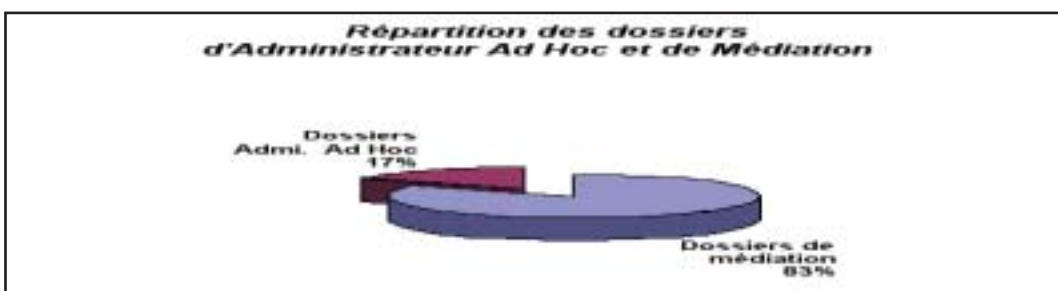


2) Données qualitatives

A) L'accueil des mineurs dans les associations d'aide aux victimes

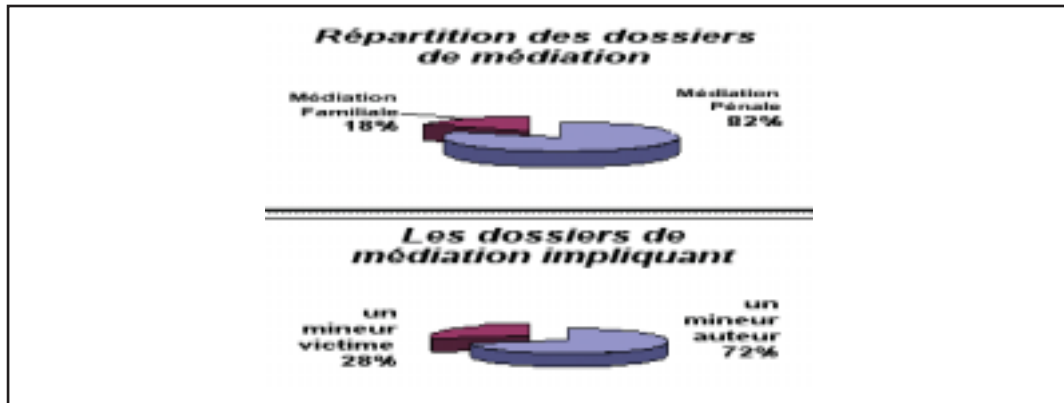
- Traitement des dossiers de mineurs

Les associations d'aide aux victimes du réseau Inavem ayant répondu à l'étude ont traité 3356 dossiers impliquant des mineurs au cours de l'année 2002 : 563 de ces dossiers relevaient de missions d'administration ad hoc et 2793 ont été traités dans le cadre d'une médiation.¹



- Répartition des dossiers de médiation (statut du mineur)

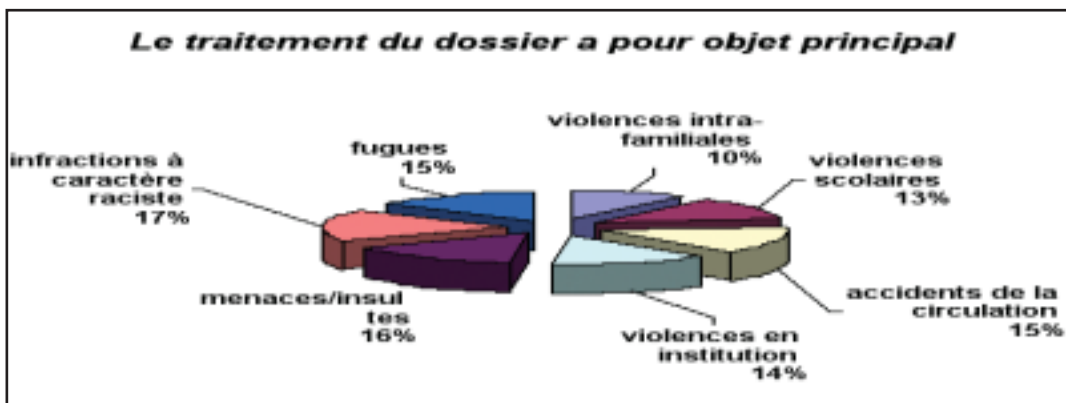
Le mineur apparaissait comme auteur dans 402 des cas et comme victime dans 157 des cas.



- Typologie des dossiers impliquant des mineurs

La typologie des dossiers impliquant des mineurs traités au sein des associations d'aide aux victimes couvre des situations très diverses. Ces associations disposent donc d'une capacité à appréhender les mineurs victimes selon un large éventail de situations.

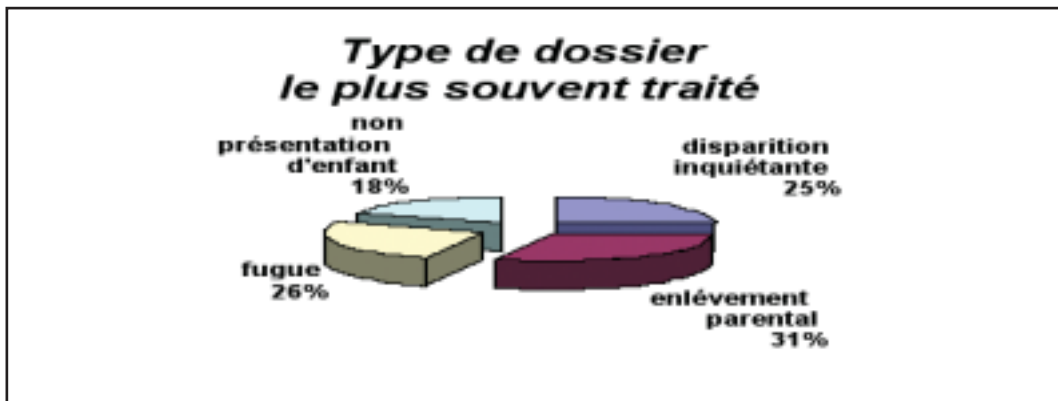
Cette étude ne rend pas compte de l'activité des associations en faveur des mineurs victimes directes ou indirectes dans le cadre de leur mission d'aide aux victimes stricto sensu. Leurs rapports d'activité montrent néanmoins que les mineurs représentent une part non négligeable de leur public à ce titre.



B) L'accueil des familles de mineurs disparus dans les associations

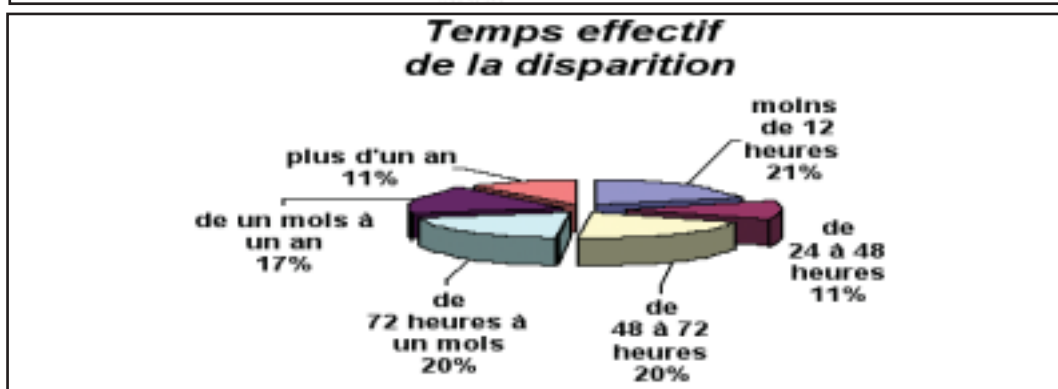
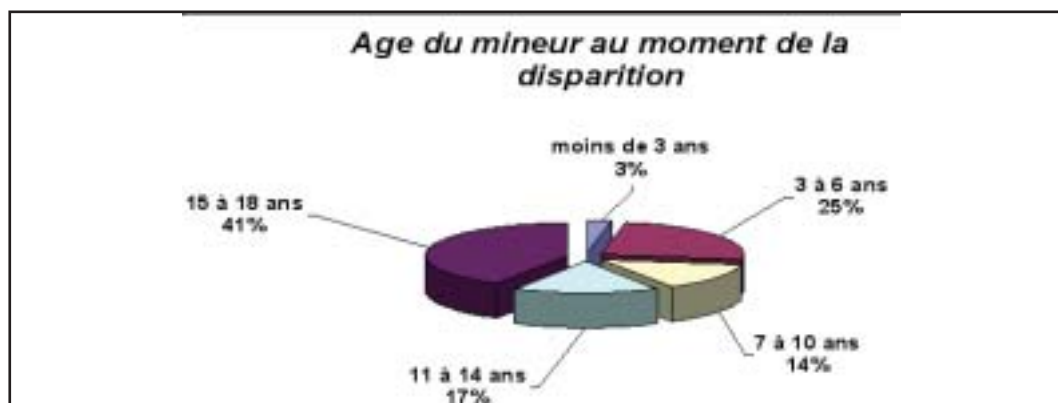
- Typologie des dossiers traités

29 des dossiers sont d'enlèvements parentaux et 17 dossiers sont des non-représentations d'enfant ce qui représente près de 49 % des dossiers traités, la victime étant généralement l'un des parents ayant la garde du mineur.



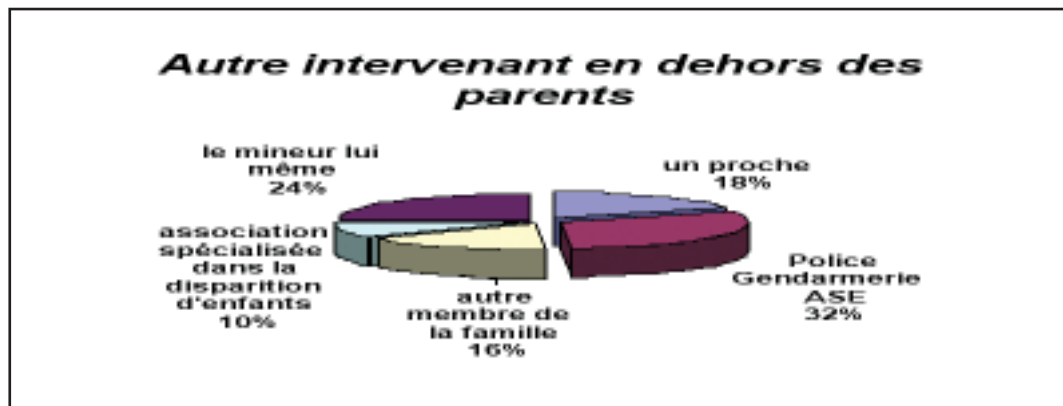
- Age de l'enfant et durée moyenne de la disparition

Dans 32 % des dossiers, la famille s'adresse à une association d'aide aux victimes dans les 48 heures suivant la disparition du mineur.



- Autres intervenants identifiés dans le traitement du dossier familial

Les autres intervenants identifiés, outre le mineur lui-même, un autre membre de la famille ou un proche, sont les institutions habituellement partenaires des associations d'aide aux victimes. Près de 25 % des dossiers traités dans les associations d'aide aux victimes visent à organiser le retour du mineur dans sa famille.



Les résultats de cette étude démontrent l'existence d'un accueil et d'une action spécifiques, au sein des associations d'aide aux victimes membres du réseau Inavem, destinés aux mineurs victimes et aux parents d'enfants disparus, même si elle peuvent paraître encore insuffisamment développées.

Ces interventions, motivées notamment dans les cas de non-représentation d'enfant, s'inscrivent en particulier dans le cadre des missions de médiation pénale et/ou familiale, ainsi que des missions d'administration ad hoc confiées aux associations d'aide aux victimes à l'initiative des autorités judiciaires.

Dans de nombreux dossiers, les associations d'aide aux victimes sont en relation directe avec la famille et le mineur. Elles peuvent ainsi jouer un rôle d'interface en relation avec les institutions concernées (police, gendarmerie, justice, aide sociale à l'enfance, associations spécialisées...).

Par ailleurs, les associations " SOS enlèvements internationaux d'enfants ", " le collectif de solidarité aux mères d'enfants enlevés " ont également formulé un certain nombre de propositions et de pistes de travail dans un document de contributions, dont la problématique est centrée sur la prévention des enlèvements internationaux et le contentieux des affaires familiales.

Sans nier l'importance de la question de la prévention de ces déplacements illicites de mineurs, avec des situations humaines difficiles à vivre, il n'appartient pas au présent groupe de travail de traiter de ce thème qui sort de son mandat. Cette problématique nécessite une discussion approfondie, les propositions formulées impliquent en effet des réformes substantielles dont l'impact doit être examiné précisément avec les professionnels de ces contentieux.



III. Le service d'accueil téléphonique

Le sous groupe de travail relatif à cette problématique, piloté par la Délégation interministérielle à la Famille a étudié le projet du service d'aide, d'écoute téléphonique et d'assistance aux familles provisoirement dénommé " SOS Disparitions " présenté par la Fondation pour l'Enfance.

Il a recherché les moyens d'apporter un service effectif aux enfants fugueurs et à leurs familles en s'appuyant sur un bilan des expériences étrangères utiles, ainsi que sur le savoir-faire de services existants, comme ceux du SNATEM ou de l'INAVEM.

Dans ce cadre , il a été procédé à plusieurs auditions et échanges au cours desquels ont été recueillies les expériences, en matière de téléphonie sociale, des représentants du SNATEM, de l'INAVEM, de la Fondation pour l'Enfance, de Fil Santé Jeunes, de la Brigade de protection des mineurs de Paris, d'Enfance et Partage, de la Voix de l'Enfant, du National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NMPH) et du psychiatre, le docteur Pierre BENGHOZI.


A l'issue des débats, il convient de dresser, dans un premier temps, un état des lieux qui permet de cerner la problématique, de décrire le projet de la Fondation pour l'Enfance et d'établir un constat des expériences évoquées.

Dans un second temps, l'analyse du projet présenté porte d'abord sur la ligne téléphonique à destination des enfants fugueurs, puis sur celle à destination des familles.

III.1- L'état des lieux

III.1.1- Problématique

La disparition d'un enfant ou d'un adolescent génère, quel que soit son âge, une forte angoisse chez ses parents conscients des risques majeurs de la rue ou du squat. Ils vivent une intolérable incompréhension de la situation qui s'accroît avec le temps qui passe. **Du côté des familles**, toute absence inexpiquée de l'enfant est une disparition nécessairement inquiétante.



Du côté des enfants, en revanche, le ressenti de la situation diffère profondément entre la fugue et les autres causes de disparition. Dans la première hypothèse, l'enfant ou le jeune entreprend une démarche volontaire, le plus souvent sans préméditation mais sur impulsivité, sans avoir conscience, toutefois, de se mettre en danger. Dans la seconde hypothèse, l'affrontement au danger est malheureusement inévitable, qu'il s'agisse d'un crime, d'un accident ou d'un enlèvement parental transfrontière qui peut rompre tout lien entre l'enfant et l'autre parent parfois pendant plusieurs mois ou années.

Les fugues et les disparitions mettent au jour des besoins spécifiques aux familles et des besoins spécifiques aux enfants. La famille a besoin de savoir que tout est entrepris pour retrouver l'enfant disparu, alors que l'enfant fugueur a besoin d'être aidé pour rentrer. Si dans les deux cas, l'écoute et le soutien psychologique sont primordiaux, ils concernent des préoccupations différentes, parfois même totalement opposées. Il en est ainsi en matière de maltraitance familiale qui constitue l'une des causes de fugue.

La disparition inquiétante ou l'enlèvement parental transfrontière vont impliquer la saisine des autorités judiciaires et des services de police compétents pour organiser les recherches et, si possible, le rapatriement de l'enfant disparu, mais aussi pour diligenter l'enquête répressive sur les infractions commises. Ces procédures sont complexes, nécessitant la saisine de services particuliers qui ne peuvent consacrer beaucoup de temps aux familles. La fugue, quant à elle, se résout très souvent, sans l'intervention d'un service de police ni de gendarmerie. Un grand nombre de fugues prend fin dans les 48 heures, voire 24 heures, et peu d'infractions sont constatées dans ce cadre. Toutefois, celles-ci sont toujours trop nombreuses et il ne peut être négligé que, dans chaque fugue, l'enfant ou le jeune se trouve confronté aux dangers potentiels de la rue. Enfin, la fugue entre dans le cortège des manifestations de la dépression et constitue, alors, un signal majeur qui doit d'autant plus alerter qu'il peut précéder une tentative de suicide. C'est dire l'utilité de la procédure visée par l'article 74-1 du code de procédure pénale qui légalise les recherches, par les officiers de police judiciaire, sur instructions du procureur de la République, d'un mineur ou d'un majeur protégé disparu.

Dans toutes les hypothèses, **le temps** est un facteur aggravant la dangerosité de la situation vécue par l'enfant ou le jeune, de sorte que les mesures permettant une intervention rapide doivent être privilégiées.

Assurer un service d'accueil téléphonique peut constituer un outil particulièrement efficace pour aider tant ces jeunes en partance de leur lieu de vie que leurs familles plongées dans l'inquiétude. **La Fondation pour l'Enfance** a élaboré un projet d'assistance en matière de disparitions d'enfants comprenant un service d'accueil téléphonique qu'il s'agit d'étudier, au regard, notamment, des expériences existantes comme celles du **SNATEM** ou de **l'INAVEM**.

III.1.2- Projet de la Fondation pour l'Enfance

La Fondation pour l'Enfance² présente le projet d'un service d'aide et d'écoute téléphonique pour les fugueurs, les familles d'enfants enlevés ou disparus, soutenu par un certain nombre d'associations telles l'A.P.E.V. , Manu-Association, S.O.S-Enlèvements Internationaux d'enfants, la Mouette, C.S.E.M.E.E. et **I.I.N.A.V.E.M.** qui s'y associe en concertation avec les services du ministère de la justice pour proposer une mutualisation de moyens par la mise à disposition d'une plate-forme téléphonique d'écoutes experts dans le cadre de l'expérimentation de ce dispositif.

Arnaud GRUSELLE, responsable des missions sociales de la Fondation, fait valoir que la structure en charge de ce projet, dénommé d'abord " S.O.S. Disparitions d'enfants " puis **D.E.F.I.S.** (Disparitions, Enlèvements, Fugues Infos Service), serait indépendante de la Fondation pour l'Enfance et pourrait prendre la forme d'un G.I.P. ou d'une association. Cinq missions sont définies initialement :

- proposer une écoute aux enfants fugueurs, anonyme et gratuite, par le biais **d'un numéro Vert,**
- venir en aide aux familles des enfants disparus par le biais **d'un numéro Azur,**
- aider dans leurs démarches les parents dont les enfants ont été enlevés et emmenés à l'étranger par l'autre parent et suivre leurs dossiers à tous les stades de la procédure (civile et/ou pénale),
- dégager des éléments statistiques,
- informer et prévenir.

La première mission spécifique aux fugues implique pour l'écoute d'évaluer la souffrance du **jeune fugueur**, de lui permettre de renouer le lien avec sa famille, voire de l'orienter vers des associations ou des institutions susceptibles de le prendre en charge. L'écoute pourra lui proposer un relais en direction de sa famille ou, à tout le moins, de laisser un message qui sera transmis, sans le trahir.

La deuxième devrait assurer l'information des **familles** sur les démarches à accomplir mais aussi sur l'avancement de l'enquête, l'association se chargeant d'assurer le lien entre les familles et les institutions concernées.

La troisième spécifique aux **enlèvements parentaux transfrontières** traiterait de l'aide à apporter aux familles dans les démarches administratives et judiciaires nécessairement complexes dans ce contexte international.



Deux services d'accueil téléphoniques distincts sont, actuellement, proposés :

- un **numéro Vert**, gratuit, anonyme, disponible 24 heures/24 heures, 7 jours sur 7, destiné aux enfants et jeunes fugueurs ; chaque appel fera l'objet d'une fiche de liaison informatisée et débouchera sur une aide immédiate et/ou une " médiation " (relais en direction de la famille), et/ou une prise en charge ultérieure ; la possibilité de laisser un message à faire parvenir à ses proches participe de cette volonté d'aider à la reprise de contact avec la famille ;
- un **numéro Azur** (coût d'un appel local) destiné aux familles, ouvert de 10 heures à 22 heures du lundi au samedi. Les données recueillies seront transmises à un responsable, " case manager ", chargé de suivre le dossier et d'accompagner la famille dans ses démarches administratives ou judiciaires ; les familles seront tenues au courant de l'évolution des recherches par le responsable qui prendra attache avec les services enquêteurs.

Les trois premières missions initiales sont désormais regroupées avec ces deux lignes téléphoniques dont le protocole d'écoute, comme la mise en place des suivis, différent pour correspondre aux besoins spécifiques des jeunes fugueurs d'une part, et à ceux des familles d'enfants disparus, d'autre part. Les deux dernières missions restent accessoires aux précédentes.

Ce projet, initié par la Fondation pour l'Enfance qui y réfléchit depuis 1997, et auquel s'est donc associé l'INAVEM depuis quelques mois, a évolué au cours du déroulement des travaux du groupe.

Pour en connaître la pertinence, il est indispensable de s'interroger sur la téléphonie sociale, notamment sur son impact à l'endroit des jeunes et des familles, en s'appuyant sur l'expérience de plusieurs organismes.

III.1.3- Constat

La téléphonie est un secteur en pleine expansion, qu'elle soit lucrative ou sociale. Les numéros verts sont aussi utilisés par des entreprises commerciales pour optimiser l'accueil téléphonique de leur clientèle.

Le **numéro Vert** (0800 XXX XXX) est gratuit pour l'appelant, la communication est prise en charge à 100 % par le service fournisseur.



Le **numéro Azur** est à coût partagé, l'appelant réglant le coût d'une communication locale depuis un poste fixe, et le service fournisseur payant la différence.

Le **numéro Indigo** (0802 ou 0803...) : la communication reste entièrement à la charge de l'appelant.

Le **numéro d'appel d'urgence** (3 chiffres) est acheminé gratuitement.

La téléphonie sociale remonte en France à 1960 avec " SOS Amitié ". Depuis plus d'une quinzaine d'années, les services téléphoniques en lien avec la santé ou le social se sont multipliés, certains d'entre eux étant créés sur l'initiative de l'Etat. Dans le rapport remis par l'IGAS en juin 1998 au ministre de la santé et à celui chargé de l'emploi et de la solidarité, près de 35 services étaient recensés.


Ces services, le plus souvent gratuits, ont pour mission d'apporter à des appelants une aide personnalisée et anonyme de nature diverse : réponse à une demande d'information, aide à formaliser une demande, orientation, conseil, soutien... L'appelant et l'écouter ne sont pas dans une relation de face à face, mais dans un espace d'échange individualisé auquel l'appelant peut mettre fin à tout moment. L'écoute est active, voire empathique.

Certaines lignes se sont spécialisées sur une population comme **Fil Santé Jeunes**, ou **Viols Femmes Informations**, soit sur une pathologie donnée comme **Sida Info-service**, soit sur un problème particulier comme **Drogue Alcool Tabac** alors que d'autres ont une vocation généraliste comme **La Croix-Rouge Ecoute**.

L'IGAS, suite à sa mission, faisait de la téléphonie sociale l'un des deux thèmes de son **rapport annuel 1998**, la considérant comme l'un des moyens " de rapprocher l'administration des citoyens et de la rendre plus réactive aux demandes sociales qui s'expriment ou qui restent tues et latentes ".

Sa mission l'avait conduite à abandonner l'objectif d'un service unique mais elle avait souligné le peu de rentabilité à **multiplier les lignes spécifiques**. Il était proposé plusieurs recommandations comme la suppression progressive des pôles régionaux, l'amélioration de la professionnalisation de la gestion des lignes avec des indicateurs de gestion communs à mettre en place (appels sollicités , appels traités, durée moyenne d'attente, taux d'abandon, durée moyenne des appels...), l'amélioration de l'accessibilité des services (le taux de 50% apparaissant un plancher), la formation des chargés de l'accueil, leur encadrement, le rapprochement des lignes, la mutualisation des savoir-faire.

L'étude effectuée en 2001 sur les services téléphoniques du domaine de la santé relevant de la compétence de la Direction Générale de la santé, qui cherche à veiller à leur cohérence et à leur efficacité ainsi que les réflexions issues du colloque " Des services



téléphoniques à l'écoute " des 13 et 14 novembre 2001, permettent de constater une certaine stabilisation du nombre d'appels sollicités sur plusieurs lignes, la difficulté pour certains services d'atteindre le taux de 50% des appels traités, le nombre élevé d'appels " parasites ", la grande variabilité du coût par appel selon la ligne, l'adaptation permanente des outils de télécommunication aux nouvelles technologies, le développement de l'outil Internet.

L'accueil téléphonique, comme l'a rappelé le **Docteur Pierre BENGHOZI**, correspond aux **exigences des adolescents** qui veulent des réponses rapides, immédiates et qui ne souhaitent pas de rendez-vous. En revanche, il implique une disponibilité réelle et l'adaptation aux modalités modernes de communication prisées par les jeunes : téléphone portable, communication SMS, texto, modalités moins chères, ludiques, instantanées. Le mail sur internet et en particulier le " tchat " que les jeunes pratiquent volontiers doivent pouvoir être associés à un service d'écoute.

L'anonymat de l'appel est nécessaire pour correspondre au besoin des adolescents d'une écoute disponible, non intrusive. L'anonymat, hormis le cas de la situation de danger immédiat, ne devrait être levé qu'avec le consentement de l'appelant.

Le docteur BENGHOZI explique que s'il y a pluralité de fugues et pluralité de fugueurs, il est crucial d'éviter qu'une fugue se prolonge. **La préparation et le travail de retour sont fondamentaux.** Il s'agit de " médiatiser " une relation bloquée en intervenant comme tiers entre l'entourage familial et le jeune fugueur.

Le soutien de ce dernier et de sa famille passera par un travail de remaillage des liens de filiation et d'affiliation, la fugue révélant toujours des difficultés relationnelles mettant au défi le lien.

Il met l'accent sur l'importance de **l'intitulé du numéro vert**, en déconseillant l'utilisation du mot " fugue ". En effet, en affichant la stigmatisation de la fugue, le risque de la provoquer est réel, les jeunes pouvant rechercher une identification par le passage à l'acte. Il préconise que la création d'un tel numéro soit associée à un programme de sensibilisation auprès des jeunes et rappelle la nécessité de lieux d'accueil susceptibles de recevoir, médiatiser et faciliter la reprise de contact entre le fugueur et sa famille.

Plusieurs organismes ont mis en place des lignes d'accueil téléphonique que les jeunes ou les familles utilisent.

• LE SNATEM

Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée ou "*Allô enfance maltraitée*" créé par la loi du 10 juillet 1989 *relative à la prévention des mauvais*

traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance est un **Groupement d'Intérêt Public**, dont le président est le **sénateur Philippe NOGRIX**. Ce GIP, financé à part égale par l'Etat et par les départements, réunit outre ces deux partenaires, les associations. Le dispositif repose sur une équipe de professionnels de la téléphonie et de formations complémentaires (psychologues, juristes, travailleurs sociaux). Un service de *pré accueil* filtre les appels incongrus, accueille les usagers et oriente les appels explicites vers le *plateau d'écoute* qui évalue les situations à travers le contenu des appels, transmet les informations aux départements, mais aussi apporte une aide immédiate par un soutien psychologique ponctuel, une orientation vers des structures locales ou une réponse à une demande d'information précise. Les coordonnateurs encadrent les professionnels susvisés en assurant l'interface entre le 119 et les services sociaux départementaux, validant le contenu des informations transmises et assurant le suivi des procédures.

Au départ, le SNATEM bénéficiait d'un numéro vert : 0800 05 41 41. En 1997, il obtint un numéro à trois chiffres, **le 119**. Par décision de l'Autorité de régulation des télécommunications, en date du 19 décembre 2002, le 119 a accédé au statut de **numéro d'urgence**, permettant l'acheminement gratuit des appels par les opérateurs, donc sans avoir à prendre en charge le coût des communications. *Ce numéro, obligatoire dans les lieux recevant les mineurs, fonctionne 24 heures sur 24 et 365 jours sur 365. Il reçoit 5 000 à 6 000 appels par jour, oscillant autour de 1 900 000 appels par an.*

En 2002, 1 962 525 appels ont été acheminés avec une meilleure capacité d'absorption (1 390 042 appels entrants contre 1 380 715 en 2001), et une meilleure capacité de traitement (736 535 appels traités contre 701 183 en 2001).

Parmi les appels traités figurent :

- les appels explicites (200 728), avec un échange effectif, qui portent soit sur une demande d'aide, aide immédiate (19 711) ou transmission aux départements (6 125), soit sur une demande d'information (174 892).
- les appels non explicites, muets, brefs, erreurs téléphoniques (535 807).

L'étude des appels du SNATEM relatifs aux fugues et disparitions traités en 2002 démontre leur augmentation, avec des appels anonymes largement majoritaires, même s'ils diminuent, et une minorité de ré-appels.

ANNEE	Appels relatifs à une fugue	Appels anonymes	Ré-appels
2002	807 concernant 920 enfants	71 %	8,8 %
2001	681	74,3 %	10,3 %
2000	774	78 %	8,4 %

Les départements qui ont enregistré, en 2002, le plus grand nombre d'appels en matière de fugues sont la **Seine Saint Denis** (68), **Paris** (54), le **Nord** (40), 14 autres départements en ont enregistré entre 15 et 26, puis tous les autres moins de 15, la Creuze et la Lozère n'ayant connu aucun appel.

De 2000 à 2002, trois cas ont relevé d'un contexte **international**.


Les fugues, toutes durées confondues, concernent majoritairement les adolescents de 12 à 15 ans, de manière constante.

AGE	Nombre en 2000	Nombre en 2001	Nombre en 2002
0-3 ans	10	0	13
3-6 ans	18	35	17
6-9 ans	37	36	46
9-12 ans	118	99	120
12-15 ans	370	317	376
15-18 ans	304	298	335
+ 18 ans	12	9	13
TOTAL	869	794	920

La première mission expliquée par **Mme Annie GAUDIERE**, directrice générale du GIP SNATEM, consiste à **écouter, à apporter une aide immédiate, mais aussi à assurer un suivi** en transmettant la situation aux autorités administratives ou judiciaires (voire service d'urgence). Le secteur associatif est sollicité, le cas échéant, pour des accompagnements. Une demande de retour d'information est systématiquement effectuée. Un interlocuteur par département est nommé par le **Conseil Général** qui fait procéder à l'évaluation locale et contribue à la validation du carnet d'adresses des services sociaux et associatifs.

Pendant l'accueil, un véritable travail s'effectue pour gagner la confiance de l'appelant, et pour apporter l'aide la mieux adaptée grâce aussi au système informatique qui permet de repérer si l'appelant a déjà eu recours au 119 ou de voir le carnet d'adresses de la région.

En 2002, 42 % des appels en matière de fugues et de disparitions émanent des mineurs en fugue ou sur le point de l'être, alors que 24 % des appels émanent de la famille, 18,5 % de l'entourage (camarades ou parent de camarade), 4 % des professionnels et 11,5 % ont une autre origine.



Si 15,5 % des appels émanant des enfants ne donnent aucune durée précise de leur fugue, 11 % des appels s'inscrivent dans des fugues répétitives, 10,5 % dans un projet de fugue, **44 % dans une fugue de 24 heures**, 7 % dans une fugue de 48 heures, 2 % dans une fugue de 4 jours, 5 % dans une fugue d'une semaine à un mois et 2 % de plus d'un mois.

Une étude d'un échantillon d'appels des familles réalisée en 2000 révèle que les parents appellent majoritairement pour les fugues à répétition (20 %), puis pour les fugues d'une durée de 24 heures (12 %), ou pour les fugues envisagées (11 %). En revanche, les membres de la famille appellent beaucoup moins pour les fugues/disparitions de plus longue durée. *Le 119 ne semble pas identifié par les adultes comme le service référent pour les cas de disparition, alors même que les enfants fugueurs recourent volontiers au 119.*


Mme GAUDIERE explique que les structures d'accueil des jeunes telles " Paris ados service " ou " la Croix Nivert " restent trop peu nombreuses de sorte qu'il est difficile, la nuit, de trouver une alternative aux services de police et de gendarmerie.

Un intitulé clair du dispositif semble nécessaire pour offrir un service identifié. Ainsi, les jeunes fugueurs ne se sentant pas " disparus ", un numéro vert avec **le substantif " disparition "** serait-il, peut-être, mal perçu par les jeunes. *La fugue est un symptôme parfois d'une maltraitance, parfois d'un mal être profond. Fugue et suicide ou tentative de suicide peuvent se succéder. Mais derrière un première souffrance, d'autres peuvent exister.* Par exemple, les violences conjugales dénoncées révèlent, souvent aussi, la souffrance des enfants qui ne peuvent pas vivre impunément de telles situations familiales.

Mme GAUDIERE indique que pour éviter les doublons qui pourraient se multiplier en raison de l'importance grandissante de la téléphonie, **le SNATEM signe des protocoles spécifiques avec d'autres services d'accueil téléphonique comme " Fil santé jeune ", " Drogue info service ", " Jeunes violences écoute ", ou avec d'autres organismes tels la Défenseure des enfants, l'Unicef...**

- **L'INAVEM**

L'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation, membre du Conseil National d'Aide aux Victimes (CNAV), regroupe depuis 1986 les services d'aide aux victimes dont la création avait été soutenue, dès le début des années 1980, par le Ministère de la justice. Ses principaux objectifs sont, d'une part, **la définition et l'évaluation des missions d'aide aux victimes**, et d'autre part, **la coordination et le soutien des services d'aide aux victimes.**



Le ministère de la justice, la délégation interministérielle à la ville et l'association des maires de France sont membres de droit du conseil d'administration de l'INAVEM.

Les associations d'aide aux victimes, membres de l'Inavem, sont conventionnées par le ministère de la justice et soutenues par les collectivités territoriales. Ouvertes à tout public, leurs prestations sont gratuites. Elles travaillent avec toute instance accueillant des victimes (tribunaux, barreaux, hôpitaux, police et gendarmerie, associations spécialisées). Elles proposent une écoute pour identifier les difficultés de ces dernières, un soutien psychologique à tous les stades de la procédure pénale, une information sur les droits des victimes et de leurs proches, un accompagnement dans les démarches et une orientation si nécessaire vers des services spécialisés.

En 2002, 151 associations d'aide aux victimes animent 650 permanences d'accueil sur l'ensemble du territoire. Elles reçoivent une moyenne de 175 000 victimes par an, réalisant 25 000 médiations. Le rapport général de l'Inavem a chiffré à 205 000 les victimes reçues en 2001.

L'INAVEM est aussi un centre de formation depuis 1993 et un centre d'information.

Le Conseil de Sécurité Intérieure a décidé, le 19 avril 1999, de créer un numéro national d'aide aux victimes qui a été lancé en octobre 2001 (**0 810 09 86 09**). La gestion et la mise en œuvre de ce numéro ont été confiées à l'INAVEM, et le ministère de la justice en assure totalement le financement. Ce numéro est destiné aux personnes victimes d'infractions pénales (atteintes aux biens et atteintes aux personnes) et les appelants qui ne correspondent pas à cette définition sont réorientés vers d'autres services compétents.

M. Yannick GALLAIS, coordonnateur du numéro national explique l'ensemble du dispositif. La permanence téléphonique de ce numéro fonctionne du *lundi au samedi de 10 heures à 22 heures*.

L'anonymat de l'appelant est un principe de base dans le fonctionnement du numéro. Il n'est levé que si la victime désire être contactée directement par un service d'aide aux victimes.

Le numéro national informe systématiquement les victimes des coordonnées des associations du réseau Inavem compétentes territorialement ou un service d'aide aux victimes conventionné par la justice plus proche géographiquement. Il peut aussi orienter les appelants, si nécessaire, vers les numéros nationaux spécialisés.

Lorsque l'appelant est victime d'une infraction pénale, l'écoutant, selon la demande, lui transmettra immédiatement des informations générales ou l'orientera vers une association du réseau Inavem ou une association conventionnée pour lui assurer l'accompagnement psychologique, social ou juridique nécessaire.

Lorsque l'appelant n'est pas victime d'une infraction pénale, il s'agira, pour l'écoutant, d'identifier la demande et de le réorienter vers d'autres professionnels compétents comme les associations de consommateurs, de locataires, l'inspection du travail, les services sociaux...

Le numéro national joue aussi un rôle important dans l'information actualisée sur l'ensemble du réseau, et les partenaires l'utilisent pour connaître les associations opérantes afin de mettre en liens les victimes avec elles. En 2002, les appels des professionnels représentent 7 % de l'ensemble soit 810 .

PERIODE DE REFERENCE	SOURCE D'INFORMATION	NOMBRE D'APPELS
Année 2002	Fiches d'appels	11 930 (uniquement décrochés)
2ème semestre 2002	Chiffres autocom (appels répondus, de nuit, perdus)	5775 décrochés sur 6999 sollicitations

TOTAL APPELS DECROCHES	Appels pénaux (dont accidents de circulation)	Appels civils Auteurs présumés et autres	Autres appels	Appels de professionnels
11 930	7 028	2 881	1 211	810

• Fil, santé, jeunes mis en œuvre par L'Ecole des Parents et des Educateurs

Fil Santé Jeunes (0800 235 236) a reçu, en 1995, une double mission de la part du Ministère du Travail et des Affaires Sociales. *Fil Santé Jeunes* exerce aujourd'hui cette mission sous l'égide de la **DGS** (Ministère de la Santé, de la Famille et des Personnes Handicapées), et de la **DGAS** (Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité). Depuis juin 2001, le dispositif est complété par un site internet filsantejeunes.com.

La première mission consiste à proposer aux jeunes un service téléphonique anonyme et gratuit, où ils trouvent **écoute, information et orientation** dans les domaines de la santé physique, psychologique et sociale. La seconde mission **d'observatoire national** des difficultés des jeunes en matière de santé ne sera pas étudiée ici.

Brigitte CADEAC d'ARBAUD, responsable du dispositif, explique que les adolescents entretiennent un rapport particulier avec le téléphone. Postes mobiles, portables et cabines privilégient l'utilisation du téléphone comme recours immédiat pour répondre à **un doute, une angoisse ou tout simplement une question**. Depuis 9 ans, les jeunes sont très nombreux à appeler et depuis deux ans ils sollicitent de plus en plus le site internet.

ACTIVITE 2002	TOTAL ANNUUEL	MOYENNE / JOUR
Sollicitations téléphoniques parvenues à l'EPE I-d-F	1 066 193	2 921
Appels traités :	332 700	912
• par les écoutants	236 306	647
• par le filtre	96 394	264
Appels à contenu explicite analysés (entretiens de soutien ou de guidance)	79 825	219
ACTIVITE 1° semestre 2003	TOTAL	MOYENNE / JOUR
Sollicitations téléphoniques parvenues à l'EPE I-d-F	542 369	2 997
Appels traités :	193 755	1 070
• par les écoutants,	144 877	800
• par le filtre	48 842	270
Appels à contenu explicite analysés (entretiens de soutien ou de guidance)	54 625	302

(Les sollicitations téléphoniques sont toutes les tentatives d'appel enregistrées par le logiciel de téléphonie situé à l'Ecole des Parents. Ce logiciel assure la gestion de tous les appels entrants. Un filtre informatique intervient pour limiter les appels sans contenu explicites).

Le site filsantejeunes.com offre un nouveau mode de communication dans lequel le dernier support matériel humain, la voix, n'est plus présent. Sur Internet, à une réponse individuelle s'ajoutent la possibilité de communiquer entre pairs et celle de se renseigner sur divers sujets, en passant indifféremment de l'un à l'autre.

	ANALYSE 2002	1° semestre 2003
Pages Vues	1 132 645	1 348 966
Visites	92 857	179 804
Pages vues par visite	12	12
Minutes par visite	15	10
Mails	2 817	3 507
Messages du forum	12 254	39 663

La réponse par mail, bien qu'étant une réponse individualisée, manque parfois d'interactivité. Elle est souvent une toute première démarche avant le recours au téléphone, préalable à une orientation locale. La réponse par mail se suffit à elle-même si elle est à la fois informative et généraliste. Le forum est un **formidable outil d'éducation par les pairs** encore insuffisamment exploité. Il est également un lieu de soutien et d'affirmation du sentiment d'appartenir à un groupe.

L'accueil téléphonique fonctionne de 8 heures à minuit tous les jours de l'année. En 9 années de fonctionnement, *la répartition des thèmes* s'est peu modifiée.

	En 2002	1er semestre 2003
Sexualité, contraception	40,5 %	38,1 %
Appel à contenu relationnel (sujet en interaction sociale : "qu'est-ce qui se passe dans la relation avec un autre ")	26,5 %	28,2 %
Difficultés psychologiques	13,5 %	12,1 %
Appels à contenu somatique	15,4 %	17,4 %
Social	4,1 %	4,2 %


Le tableau ci-dessus mentionne les thèmes des entretiens analysés.

Si on additionne en 2002 la part des appels avec entretien analysé et la part des scénarios, **40,9%** des appels donnent lieu à la transmission d'un message de prévention ou de soin. (59.1% d'appels se répartissent en 27.9% d'appels muets, 25.7% de plaisanteries, 4.7% d'injures, 0.8% d'appels indisponibles).

Les appels concernant des fugues sont répartis entre difficultés relationnelles et difficultés psychologiques (dont mal-être).

L'équipe de Fil Santé Jeunes est constituée par 49 écoutants (psychologues, médecins, conseillères conjugales et familiales, juristes, éducatrices, professionnels salariés travaillant à temps partiel) et une équipe d'encadrement administrative et clinique. Des réunions hebdomadaires animées par un psychiatre psychanalyste permettent aux écoutants de réfléchir à leur pratique.

Les données recueillies pendant les appels sont analysées par un médecin de santé publique. Un chargé de mission travaille à la mise en place d'un réseau de partenaires. Un Conseil Scientifique se réunit trois fois par an.



Les appelants sont des *filles dans plus de 76% des cas, des jeunes dans 95% des cas*. Ils sont âgés de 16,5 ans en moyenne. *48% d'entre eux ont entre 14 et 17 ans*.

La proportion d'appelants **mineurs** est de 70% chez les filles et de 59% chez les garçons. Les appelants sont des collégiens dans 40.7% des cas, des lycéens dans 31.5% des cas, des étudiants dans 11.5% des cas et des salariés dans 8.6% des cas. On constate une augmentation des appels de collégiens au 2ème trimestre 2003.

Les filles sont plus souvent des collégiennes, des lycéennes ou des étudiantes que les garçons qui sont plus souvent salariés, chômeurs ou apprentis.

Les garçons utilisent le dispositif pour des demandes d'aide faisant état de plus grandes difficultés que les filles.

Sur Internet, le nombre de garçons posant des questions dans *la Boite A Questions* est sensiblement le même que celui des filles, alors qu'ils sont minoritaires au téléphone.


Les adolescents connaissent le dispositif par différents relais. Le bouche à oreille a été très rapidement efficace puisqu'il a été, dès l'ouverture de la ligne, le premier mode de connaissance cité par les appelants.

Le choix de l'anonymat vient de l'idée qu'un service national ne peut pas accompagner dans le long terme. L'anonymat sur une ligne d'aide s'entend des deux cotés de l'appel. Il permet de ne pas créer de lien trop fort. Il protège du rapprochement et de la vue facilitant la démarche, la verbalisation. L'écoute est la plus disponible possible mais il ne s'agit pas d'une écoute continue, personnalisée à long terme. Il s'agit d'accompagner de façon brève, dans le temps d'un entretien téléphonique. La non intervention découle de l'anonymat.

Les seules situations de **sortie de l'anonymat** sont celles du passage à l'acte suicidaire ou d'une mise en danger imminente comme ce peut être le cas dans certaines **fugues**. Il est alors nécessaire d'agir. Ces situations sont peu nombreuses en terme de pourcentage et relèvent de l'assistance à personne en danger : *1396 situations de crise ont fait l'objet d'une évaluation pour sortie de l'anonymat en 2002*.

Dans le souci du respect de la loi, avec la conviction déontologique et clinique d'agir au mieux pour l'appelant, une procédure de sortie de l'anonymat suivie de l'intervention d'un adulte proche et concerné ou d'un éducateur ou des services de police ou de gendarmerie ou encore des pompiers a été mise en place. Cette procédure est affichée dans le service et remise à chaque écoutant.

L'anonymat devient un obstacle en cas de situation complexe de fugue. La difficulté d'aide dans ces situations qui provoquent presque toujours une sortie de l'anonymat, provient des difficultés de coordination avec les structures d'hébergement, d'hospitalisation, de suivi.



Sur Fil Santé Jeunes, il est question de *fugues et de fugueurs au pluriel*, tant il est difficile de généraliser sous un seul terme, les multiples situations évoquées.

La fugue relatée par le jeune appelant n'est pas toujours dramatique. Il peut s'agir d'une absence de quelques heures, dans un périmètre restreint, parfois chez un proche. Néanmoins, il est important d'entendre ce signal d'alerte émanant souvent d'un adolescent jeune.


La fugue peut être initiatique dans cette période adolescente à un moment où la société offre peu de rites initiatiques. L'adolescent qui sollicite Fil Santé Jeunes dans ce cas, appelle au moment où il réalise avoir commis " une bêtise ". La nuit est tombée, il a faim, froid, peur des mauvaises rencontres, il est rattrapé par le principe de réalité. *Mais il ne sait pas comment rentrer chez lui. Il a peur de ses parents, aimerait bien qu'on leur téléphone à sa place. Il est alors incité à les joindre. L'inquiétude qu'il a du susciter est évoquée. Il est tout à la fois rassuré et responsabilisé. L'écouter le pousse à verbaliser plutôt qu'à agir.*

D'autres fugues sont plus alarmantes, le jeune fait état d'une histoire de vie plus préoccupante. Il est en danger. L'équipe d'écouterants en place évalue la situation, cherche un lieu d'hébergement, donne une adresse ou fait intervenir, avec l'accord du jeune, les policiers ou les gendarmes. *De façon surprenante, le jeune donne très rapidement cet accord et les moyens de le localiser.* Ces appels ont, la plupart du temps, lieu le soir et/ou le week end. Ils proviennent d'une cabine téléphonique, souvent en province. *L'adolescent relate les difficultés familiales.* Il peut déjà faire l'objet d'une AEMO ou d'un placement.

Il existe une corrélation entre ces situations de fugues et les idées suicidaires voire les tentatives de suicide antérieures. Un événement souvent mineur a déclenché le passage à l'acte de fuguer. Le " mobile " est souvent une dispute, un " ras-le-bol ", un nouveau sentiment d'échec, une humiliation.

Le travail d'orientation et d'accompagnement, avec un jeune qui n'a pas les moyens de joindre directement un service, est effectué par Fil Santé Jeunes de la manière suivante : une recherche dans la documentation d'une structure pouvant convenir dans la situation décrite – un appel de la structure par Fil Santé Jeunes pour vérifier son champ d'action et la possibilité d'intervention rapide – une communication du numéro de la cabine publique pour qu'un éducateur de la structure appelée puisse prendre contact, avec l'accord du jeune – un rappel de Fil Santé Jeunes par la structure contactée pour une information en retour sur la réalisation positive ou non de leur intervention.

Le constat peut être fait qu'il est particulièrement difficile **de trouver des structures ouvertes la nuit, les samedi, dimanche ou jour férié.** Seul, le recours aux services de police ou de gendarmerie est toujours possible.



Ces situations se répètent régulièrement sur le numéro vert et illustrent la nécessité d'un maillage fort sur le territoire pour permettre la prise en charge des adolescents en danger. *Mme CADEAC d'ARBAUD exprime le souhait que des services de suite locaux et des dispositifs téléphoniques complémentaires des lignes nationales existantes, gérés par des structures relais départementales ou régionales soient développés pour assurer une orientation fiable des jeunes les plus en difficulté, souvent pris dans un parcours fait de liens et de ruptures dans les différentes prises en charge.*

Depuis son ouverture Fil Santé Jeunes est sollicité, en moyenne, plus d'un million de fois par an. Une des raisons de ce succès est probablement l'absence de lieux confidentiels, hors du regard des parents, hors du regard de tous, mis à leur disposition. Les spécificités des outils téléphone et Internet, contribuent plus que tout à s'y confier.

Dans les situations les plus graves, comme les fugues et les tentatives de suicide, un relais pourrait être pertinent. *Toutefois il semble plus prudent d'éviter d'étiqueter ce recours " SOS suicide jeunes " ou " SOS fugue ". Le risque serait d'inciter les adolescents à utiliser ces symptômes pour alerter les adultes.*

La fugue peut être un révélateur de maltraitances ou d'abus sexuels dont sont victimes les mineurs.


Plusieurs associations assurent un accueil téléphonique spécialisé en ce domaine.

- **L'association " ENFANCE ET PARTAGE "** a mis en place une ligne de téléphonie sociale qui fonctionne avec des professionnels et des bénévoles gérant les appels relatifs à la mission de l'association centrée sur la lutte contre la maltraitance physique ou psychologique, les négligences graves ou sexuelles subies par les enfants.

Christian GAUTIER Président de l'association expose que les appelants lorsqu'ils sont engagés dans une procédure et qu'ils ont déjà effectué des démarches juridiques sont conseillés de manière ponctuelle.

Lorsqu'ils ont connaissance de situations de maltraitance sur des mineurs mais qu'ils veulent conserver l'anonymat, c'est l'association qui pourra être à l'origine, en son nom, du signalement destiné aux autorités administratives ou judiciaires.

Lorsque l'appelant a effectué ou va effectuer les démarches, le rôle de l'association consiste alors dans un soutien juridique et psychologique pendant la durée de la procédure. L'association est parfois requise par l'appelant pour qu'elle se constitue partie civile à ses côtés. Cette décision appartient au Président, représentant légal de l'association.



Les appels traités font l'objet de fiches avec le contenu de l'appel et la suite donnée afin de permettre le suivi du dossier.

- L'association " LA VOIX DE L'ENFANT " a mis en place un numéro gratuit avec SFR mais Martine BROUSSE, Présidente, fait valoir qu'aucune communication particulière n'est actuellement opérée sur ce numéro.

LA VOIX DE L'ENFANT, dans un souci de consolider la cohérence sur le terrain de l'ensemble du travail associatif, a participé activement au regroupement effectué entre 5 associations qui peut réaliser grâce à un maillage serré la prise en charge de la maltraitance physique et psychologique, sur l'ensemble du territoire.

L'ensemble des expériences relatées permet de dégager les exigences de qualité que doit respecter un service d'accueil téléphonique utile et efficace, ainsi que la complexité et nécessairement le coût de son fonctionnement.

III.2 - Propositions

Le projet, présenté par la Fondation pour l'Enfance en association avec l'INAVEM et soutenu par de nombreuses associations comme l'A.P.E.V., Manu-Association, S.O.S-Enlèvements Internationaux d'enfants, la Mouette, C.S.E.M.E.E... démontre, une nouvelle fois, le **dynamisme du réseau associatif français dans la défense de la protection de l'enfant.**

Ce projet dénommé actuellement " D.E.F.I.S. " préconise **la création de deux lignes téléphoniques**, l'une à destination des **enfants fugueurs** en difficultés pour rentrer chez eux, l'autre à destination des **familles d'enfants disparus**. Les premiers se trouvent dans une situation à risques dont ils n'ont pas souvent conscience et les seconds vivent l'angoisse d'une disparition dont ils ignorent la cause. Ces lignes téléphoniques, pour répondre aux besoins de publics différents, placés dans des situations particulières ne peuvent pas fonctionner de manière semblable. En revanche, les mêmes exigences de qualité dans l'écoute comme dans les solutions proposées seront préconisées. Chacun de ces deux services sera analysé à trois niveaux, celui de son accessibilité, puis celui de ses conditions d'écoute, enfin celui des réponses en termes d'orientation ou de mise en œuvre de suivi.

Les expériences relatées et débattues par le SNATEM, l'INAVEM, Fil Santé Jeunes, la Voix de l'enfant, Enfance et Partage et l'ensemble des associations mobilisées par la protection de l'enfance permettent de dresser, à ces trois niveaux, **les caractéristiques** que doivent présenter ces deux services d'accueil téléphonique pour remplir pleinement leurs missions.

III.2.1- Un numéro Vert pour les enfants fugueurs

- **Accessibilité à la ligne d'écoute**

Au regard des études chiffrées, ce sont les adolescents qui appellent le plus, les 12/15 ans pour le SNATEM (appels relatifs à une fugue), les 14/17 ans pour Fil Santé Jeunes (tous appels confondus). La **gratuité de l'appel** s'impose pour rendre ce service réellement accessible à tous.

Le jeune fugueur qui agit le plus souvent sur un coup de tête, par impulsivité, appelle lorsqu'il se sent en difficultés lorsque la nuit tombe, par exemple, et qu'aucune possibilité d'hébergement ne se présente à lui. Ainsi, le service d'accueil téléphonique, pour être opérationnel, doit-il présenter **une disponibilité totale** et fonctionner 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'accès nocturne facilitera, de surcroît, l'usage de ce numéro vert aux jeunes domiciliés dans les départements et les territoires d'outre-mer.

Outre la gratuité de l'appel, son **anonymat** doit être assuré. L'attractivité d'un tel service auprès des adolescents s'explique parce qu'il est particulièrement adapté à leurs problématiques. En effet, l'adolescent veut des réponses rapides, immédiates, sans rencontre physique. En attendant de l'adulte, il ne peut pas toujours se confronter directement à lui. Il cherche alors une communication avec l'adulte dont il garde la maîtrise. La ligne téléphonique gratuite et anonyme le lui permet. Le jeune prend l'initiative d'appeler mais il n'a pas à donner son nom, il n'a pas à se montrer, il dit, masqué, ce qu'il veut en sachant qu'il a le pouvoir de raccrocher à tout moment. " Le téléphone et l'anonymat (le) protègent d'une trop grande intrusion de l'adulte... du fait même de (son) attente à l'égard de cet adulte ".

L'anonymat ne sera levé qu'avec le consentement de l'appelant, hormis le cas de la situation de danger immédiat qui impose d'agir sous peine de poursuites pour non-assistance à personne en danger.

C'est là le paradoxe de ce service téléphonique. C'est l'anonymat assuré à l'adolescent qui le décide à appeler, mais la levée de l'anonymat sera nécessaire lorsqu'il s'agira de mettre en place un suivi particulier. Ainsi, l'écouter devra-t-il parvenir à convaincre l'appelant de donner suffisamment d'éléments d'identification pour que la réponse puisse être accompagnée d'un suivi opérationnel. C'est dire la difficulté de l'écoute et le professionnalisme qu'elle implique.



• Conditions de l'écoute

Le message téléphonique, par la liberté offerte, autorise toutes les formes, même celles du silence, de la plaisanterie, de la dérision, de la fiction ou de la grossièreté. Certains appels sont des scénarii où le jeune ne pose pas véritablement la question mais la met en scène. Enfin, puisque tout peut se dire, le jeune s'expose aussi, livrant son intimité. " Tout ou presque peut se raconter, se dévoiler au téléphone ".

Tous les services de téléphonie reçoivent, en grand nombre, des appels que l'IGAS, dans son rapport annuel de 1998, appelle **parasites** à savoir des appels muets, des plaisanteries ou des injures. L'IGAS les chiffre à près de 55 % des appels totaux. Le SNATEM chiffre, parmi les 736 535 appels traités en 2002, les appels qu'il intitule *non explicites* (muets, brefs, erreurs téléphoniques) à 535 807. Fil Santé Jeunes évalue, en 2002, à 58,3 % les appels muets, les plaisanteries et les injures.


Or, appeler un numéro d'urgence n'est jamais un acte anodin et la qualité de l'accueil réservé, même à ces appels, est primordiale. En effet, un appel muet, par exemple, sera demain un appel tout à fait explicite si l'écouter a pris en compte qu'il s'agissait d'un appelant qui n'osait parler. Encore faut-il le rassurer, lui exposer la possibilité de s'exprimer au moins plus tard.

Le SNATEM, conscient de cet enjeu, a mis en place un service de **pré-accueil** et un protocole permettant aux agents de s'adapter à toutes ces formes d'appels non explicites. Puis, il donne ses préconisations durant les trois phases de l'écoute téléphonique telles qu'elle se décline, selon ses études.

L'écouter, **en seconde ligne**, favorise, quant à lui, l'émergence de la parole, par une attitude empathique. Sachant qu'aucune révélation ne peut se faire sans que l'appelant ne se soit senti en pleine confiance, l'écouter va chercher à instaurer un climat de cette nature, gardant la maîtrise de ses émotions, démontrant de l'intérêt sans impatience ni excès pour ne pas déclencher des réactions de défense de la part de l'appelant qui se sentirait harcelé. L'écouter écoute et incite à parler.

La **phase** suivante dite "**d'écoute**" peut se dérouler. Elle doit pouvoir offrir à celui qui appelle un temps donné et une attention suffisante pour élaborer ce qu'il a à dire et permettre au professionnel d'analyser les éléments explicites et implicites de l'appel. L'expression des enfants qui utilisent peu le langage de la logique exige une écoute spécialisée pour entendre au-delà du sens littéral des mots et du non-dit.

La **phase** ultérieure "**d'échange et d'approfondissement**" consiste à cerner l'ensemble des éléments recueillis, afin d'approfondir les points laissés en suspens, comme les motivations de l'appel, les démarches antérieures effectuées, les liens avec la famille. Le SNATEM à qui est faite l'obligation de transmettre aux Conseils généraux toutes les informations nécessaires à la prise en charge d'un mineur maltraité, vérifie la pertinence des informations reçues pour en faire émerger le danger réel encouru par le mineur.



L'évaluation de l'appel impose la prise en compte **d'indices de crédibilité** comme la position de l'appelant au regard de l'anonymat, l'âge du mineur, la richesse de l'information recueillie, les motivations de l'appel, la connaissance de la situation par d'autres administrations, la vérification de certaines informations communiquées, la tonalité du récit, la corrélation entre l'objet initial et l'objet final de l'appel, la pertinence de l'analyse.


Ce besoin **d'évaluer la sincérité de l'entretien** se retrouve dans l'ensemble des lignes d'écoute afin de discerner le véritable problème de l'appelant et de donner la réponse la mieux adaptée.

En matière de fugue, la gestion de l'appel est toujours délicate. Il s'agit, souvent, pour l'écouter de faire prendre conscience au jeune des dangers auxquels il est exposé, alors que ce dernier, agissant dans une démarche impulsive n'y pense pas. Puis, il s'agit d'écouter le jeune sur les difficultés qui l'ont amené à partir, l'événement déclenchant pouvant masquer parfois une situation de maltraitance familiale, sans oublier la corrélation entre les situations de fugues et les idées ou actes suicidaires. L'écouter cherchera à faire comprendre au jeune la nécessité, surtout la nuit, de **l'intervention d'un service de police** afin de déclencher une procédure d'hébergement d'urgence ordonnée par le procureur de la République, notamment lorsque le jeune ne peut pas être reconduit dans sa famille. Mais l'adolescent réplique que s'il appelle un numéro vert, c'est bien parce qu'il ne souhaite pas rencontrer la police. Cette crainte de l'uniforme s'explique par la peur d'être raccompagné chez ses parents soit en raison de la situation familiale soit simplement par peur des réprimandes ou de l'incompréhension des parents. C'est dire l'importance de la relation de confiance à installer pour vaincre ces résistances et celle du **relais que peut offrir le réseau associatif**.

• Réponses en termes d'orientation ou de suivi

Une ligne d'écoute remplit d'abord **une fonction d'information et d'orientation** mais elle peut aussi aboutir, en cas de maltraitance, à **la mise en place d'un suivi**. Ainsi, les appels donnent-ils lieu à des conseils, un soutien, des renseignements, une réorientation vers un autre service d'accueil téléphonique ou une orientation vers une association ou un service spécialisé dans l'attente exprimée par l'appelant. Ces réponses sont dénommées par le SNATEM *aides immédiates*.

Il les distingue des appels qui aboutiront à une transmission d'informations aux départements. En effet, le 119 adresse, aux conseils généraux tous les appels qui révèlent une situation de mauvais traitements présumés ou avérés à l'encontre d'un ou plusieurs mineurs identifiés ou identifiables pour laquelle une intervention des services départementaux est sollicitée aux fins d'évaluation de la situation et de mise en œuvre d'une aide adaptée le cas échéant. Un retour d'informations de la part des départements est organisé afin de juger notamment de la pertinence des transmissions .



Le SNATEM fait valoir que les appels concernant des **situations d'enfants en danger à l'étranger**, d'un nombre réduit, augmentent toutefois, révélant que le 119 est identifié comme un lieu "ressource" pour l'aide et le conseil, mais aussi pour une prise de relais aux fins de traitement de ces situations à caractère international.

Fil Santé Jeunes décrit aussi les **particularismes de l'écoute empathique cadrée et professionnelle** remplissant plusieurs fonctions notamment celles d'information et d'orientation. Il n'hésitera pas à prendre contact avec la structure qui peut convenir au problème posé lorsque le jeune appelant n'a pas les moyens de l'appeler directement.

La rédaction systématique d'une **fiche d'entretien et d'un compte rendu d'appel** téléphonique puis l'analyse opérée du contenu de l'appel notamment par les coordonnateurs permettent de mieux prendre en compte chaque situation et de déterminer la meilleure réponse à donner.

Mais cette fonction d'orientation ne sera opérationnelle que si le service d'accueil téléphonique connaît l'ensemble des associations susceptibles de répondre aux attentes exprimées. Pour atteindre cet objectif, il convient de constituer **un réseau géographique de l'ensemble des possibilités de réponse avec une mise à jour régulière**, ce qui implique une charge de travail lourde et chronique.

Or la nécessité d'un maillage fort sur le territoire pour permettre la prise en charge des adolescents a été évoquée par tous les intervenants et en particulier par le représentant de Fil Santé Jeunes.


Le SNATEM avec ses coordonnateurs qui sont en relation constante avec les correspondants de chaque département et les dispositifs départementaux d'action sociale est l'exemple le plus abouti du maillage décrit.

L'archivage des contenus d'appels dans un délai déterminé facilite l'analyse des contenus d'appels mais aussi la mise en œuvre des suivis.

L'ensemble de ces exigences impose de constituer une équipe compétente.

- **Professionalisme de l'équipe**

Le métier d'écouter est lourd et complexe. Il nécessite une formation spécifique, un encadrement précis, une supervision. En effet, il s'agit de savoir écouter, répondre, maintenir le contact, discerner l'authenticité de l'appel, négocier vers l'abandon de l'anonymat, orienter vers un service de prise en charge... de sorte que l'improvisation n'a pas sa place. La présence d'une **équipe pluridisciplinaire** (psychologues, juristes, travailleurs sociaux, médecins, professionnels de l'enfance...) et de coordonnateurs pour analyser les contenus d'appels et décider du suivi s'impose.



L'INAVEM et les principaux opérateurs de la téléphonie sociale, attentifs à la spécificité de l'écoute téléphonique, ont participé, sous la coordination de SIDA INFO SERVICE, à l'élaboration *des compétences mobilisées par l'écouter en téléphonie sanitaire et sociale*, dans la cadre de la réflexion d'un *référentiel* de ce métier. Ainsi, furent répertoriées les compétences requises pour l'écoute téléphonique proprement dite, scindée en trois étapes : le début et la fin de l'appel, l'écoute et l'analyse de la demande, la co-construction de la réponse avec l'appelant.

La facilité de concentration, l'adaptabilité, le repérage des scénarii, la maîtrise de l'entretien, le sens des méthodes semi-directives, la clarification des demandes implicites, une disposition à l'empathie, le sens de l'analyse des situations notamment de son urgence... sont quelques unes des compétences répertoriées pour ce *référentiel* professionnel.

Plusieurs services d'accueil téléphonique recrutent seulement des professionnels, d'autres fonctionnent avec l'aide de bénévoles. Ces derniers, pour ne pas être exclus de cette activité, doivent respecter les exigences de formation, de contrôle et de supervision qu'implique le difficile métier d'écouter.


Conclusions

Il est d'évidence que le **projet " D.E.F.I.S. "** participe d'une démarche tout à fait légitime au regard des objectifs de la Fondation pour l'Enfance et démontre, s'il en était encore besoin, le dynamisme de cet organisme. Les diverses associations, membres du groupe de travail et animées des mêmes préoccupations, soutiennent, tout naturellement, la générosité d'un tel projet en phase avec leur expérience et leur vécu.

Le numéro Vert projeté devrait **intégrer l'ensemble des exigences qui viennent d'être décrites pour remplir sa mission effective d'assistance aux enfants fugueurs.**

Toutefois, pour remplir notre mission, il est impératif de s'interroger sur la nécessité de **la création actuelle d'un nouveau numéro vert** alors que les jeunes fugueurs appellent déjà le 119 ou Fil Santé Jeunes ou les autres lignes téléphoniques gratuites.

Multiplier ces services reste problématique au regard du coût de leur fonctionnement qui atteint, par exemple, pour le SNATEM, la somme de 2,750 millions d'euros. Est-il besoin de rappeler les conclusions du rapport annuel 1998 de l'IGAS sur la téléphonie sociale : " Le champ de l'écoute empathique devra être limité "... La téléphonie sociale " doit s'appuyer à la fois sur une réflexion relative à la restructuration du secteur – rapprochement, voire fusion de certains services – et sur une approche plus



micro-économique... Cet effort de rigueur suppose aussi que les organismes de téléphonie sociale réexaminent avec méthode et circonspection leur stratégie d'expansion, qu'il s'agisse de la mise en place d'antennes géographiques ou de l'ouverture de lignes spécialisées. Il s'agit finalement de tirer les conséquences du niveau de développement atteint par la téléphonie sociale cofinancée par l'Etat. Instrument des politiques publiques, elle doit désormais faire l'objet de règles de gestion plus fermes et de pratiques plus homogènes afin que soit garantie une qualité de prestations pertinente. Elle sera assurée d'une place justifiée entre l'action classique de l'administration, fondée sur d'autres vecteurs, et l'action librement déterminée et financée du secteur privé, notamment associatif".

L'expérience du 119 et le fait qu'il figure de manière obligatoire dans tous les services accueillant des mineurs expliquent que ces derniers l'appellent prioritairement. Mais il est d'évidence que Fil Santé Jeunes dont le succès tient, depuis longtemps, au simple " bouche à oreille " reçoit aussi des appels de fugueurs, comme l'ensemble des associations qui assurent un accueil téléphonique. La nécessité d'une ligne spécifique pour les enfants fugueurs semble d'autant moins évidente que créer une ligne d'écoute avec le mot *fugue* ou *fugueur* comporte **un risque de provocation à la fugue** qu'il convient d'éviter, sans parler de la multiplication des appels " canulars ".


L'idée de **mutualiser les dispositifs** apparaît, en revanche, intéressante pour limiter les coûts. L'INAVEM dont il n'est besoin de rappeler l'efficacité du réseau des 150 associations d'aide aux victimes assurant une couverture nationale pour répondre localement aux victimes participe activement à ce projet en proposant d'accueillir durant une phase expérimentale sa plateforme d'écoute et son équipe d'écouter experts.

Toutefois, il reste que l'hypothèse d'une mutualisation avec le SNATEM aurait pu tout autant être envisagée et que les préoccupations comme l'expérience de ce GIP le placent, semble-t-il, en situation de plus grande adéquation avec le projet.

Certes, le 119 est associé à la notion de maltraitance, mais se retrouver dans la rue est souvent la résultante d'une maltraitance ; enfin, la situation du fugueur peut devenir rapidement une situation à risques. L'INAVEM dont la caractéristique est l'aide des victimes mineures mais aussi souvent majeures ne semble pas présenter la même spécificité au regard de l'enfance.

Existe-t-il des obstacles juridiques pour empêcher le rapprochement de la Fondation pour l'Enfance, fondation privée, avec le 119, groupement d'intérêt public, alors que ceux deux organismes sont des professionnels de la protection de l'enfance ?

Enfin, les liens étroits qui relient, depuis l'origine, le SNATEM et les départements assurent la connaissance du réseau associatif existant en la matière, et donc le ciblage des



orientations des appelants vers les structures adaptées à leurs besoins. Ne serait-il pas judicieux d'envisager la mutualisation de ce réseau, même dans l'hypothèse où ce projet ne retiendrait pas le SNATEM comme partenaire de la Fondation pour l'Enfance ?

L'ensemble de ces arguments conduit à penser que la nécessité de la création immédiate de ce numéro vert n'est peut-être pas démontrée et qu'à tout le moins, l'étude sur le phénomène des fugues, qui est déjà préconisée dans une autre partie du rapport, pourrait permettre d'approfondir cet examen somme toute rapide de la question.

En tout état de cause, il convient, à tout le moins, de poursuivre la réflexion sur ce projet qui présente, par ailleurs un dispositif tout à fait innovant de " boîte aux messages téléphoniques ".


En effet, la possibilité pour les fugueurs ou pour leurs familles de laisser un message, qui n'est offerte en France par aucun service, devrait pouvoir devenir effective. Un mineur réfugié chez des amis, par exemple, pourrait légitimement rassurer ses parents. Un mineur qui refuse de retourner dans sa famille, accepterait plus volontiers un placement d'urgence, s'il savait que le service puisse indiquer à sa famille son souhait. A l'inverse, des parents pourraient rassurer leur enfant sur l'absence de toute mesure de rétorsion à son retour. Chacun pourrait connaître l'inquiétude de l'autre et apporter des éléments de réconfort.

S'il est évident que des précautions doivent être prises pour relayer le message au bon destinataire, **l'analyse des appels et de leur authenticité**, comme le pratique NMPH à Londres, devrait résoudre la difficulté. En effet, il est indispensable de s'assurer que le jeune et la famille qui appellent séparément soient bien les interlocuteurs de la même histoire familiale. Mais l'analyse des appels et l'énoncé de bonnes interrogations peuvent enlever tout doute pour assurer ce relais de message. L'écoute semi directive déjà décrite devrait révéler son efficacité. L'écouter auquel les familles n'opposent aucun anonymat sera en mesure d'identifier le jeune. Cette nouvelle phase d'écoute mérite donc **une réflexion soutenue** pour donner des gages suffisants de **confidentialité** au jeune afin qu'il appelle.

III.2.2- Un numéro Azur pour les familles d'enfants disparus

Plusieurs associations, comme **l'A.P.E.V.** , **La Mouette**, **Manu-Association**, **le C.S.M.E.E.**, **SOS Enlèvements Internationaux d'Enfants**, **la Fondation pour l'Enfance**, ont centré leur action sur **l'assistance des parents** placés dans cette situation. Leur aide considérable pour ces familles en détresse doit être soulignée. L'INAVEM a, quant à elle, une spécificité généraliste dans l'accueil et le traitement de toutes les victimes.

La création d'un service national d'accueil téléphonique à destination des familles qui vivent l'angoisse de la disparition d'un enfant ne se pose pas dans les mêmes



termes que la création d'un nouveau numéro Vert, dans la mesure où il n'existe, en France, aucun dispositif de ce type. Il s'agit là d'une idée tout à fait innovante **qu'il conviendrait de rendre effective pour combler un besoin légitime non pourvu.**

En effet si l'ensemble des associations précitées accueillent nécessairement téléphoniquement les familles dans ce désarroi, aucune ligne spécifique n'existe. Il convient donc seulement de s'interroger sur les caractéristiques que devrait présenter ce service.

- **Accessibilité à la ligne d'écoute**

Un numéro Azur présente **un coût modéré** pour l'appelant, à savoir le coût d'une communication locale depuis un poste fixe, le service fournisseur payant la différence. Un tel numéro présente l'avantage de limiter les *appels parasites* inhérents à tout numéro vert. Cette responsabilisation de l'appelant ne peut qu'être approuvée par les familles, car elle facilitera l'accès à un écoutant. Il est important de constater que tout numéro vert ne parvient pas à répondre à l'ensemble des appels acheminés, ni à traiter un nombre élevé d'appels.

De même, prévoir une **accessibilité du lundi au samedi**, de 10 heures à 22 heures devrait répondre aux besoins de l'ensemble des familles tout en limitant le coût de fonctionnement du service.


La condition **d'anonymat**, si fondamentale pour la ligne à destination des jeunes, n'a aucun sens ici puisqu'il s'agit de retrouver un enfant disparu. La famille n'a nul besoin, au contraire de l'adolescent fugueur, que sa " parole soit libérée ".

Elle est prête à donner tous les renseignements susceptibles de faciliter les recherches. Ainsi, le prénom, la photographie, tous les éléments d'identification possibles de l'enfant pourront-ils être largement diffusés.

Ce service d'accueil devrait posséder aussi **un site internet** en lien avec les sites concernés comme celui en voie d'élaboration par le bureau d'entraide civile et commerciale internationale et la M.A M.I. F. sous le contrôle de la Direction des affaires civiles et du sceau.

- **Conditions de l'écoute**

La ligne payante **Inter Service Parents** offre, depuis 1971, un service généraliste de prévention, avec les missions d'informer, d'orienter, de soutenir les familles dans leur mission éducative. Son organisation en quatre secteurs psychologie - scolaire - social/loisirs - droit familial mobilise des compétences différentes et complémentaires. Les professionnels qui répondent s'attachent à permettre aux parents de prendre leur distance envers ce qui les préoccupe, à les responsabiliser. Ni diagnostic, ni consultation ni suivi ne



sont préconisés. Tout au contraire, il s'agit de soutien dans l'exercice de leur parentalité, avec un décodage des causes des dysfonctionnements éventuels, un nouvel éclairage et des informations complémentaires, si besoin est.

Cette ligne, décrite au titre de seul exemple, n'a ni les objectifs, ni les préoccupations de la ligne AZUR du projet mais elle permet de poser comme exigence, à nouveau, **la nécessité d'étudier, au préalable, les conditions de l'écoute offerte**. Il s'agit de ne pas improviser, mais de savoir écouter de manière interactive, de prendre en compte le contenu émotionnel mais aussi le désarroi ou la colère des parents lorsqu'ils n'auront pas été suffisamment écoutés par les services officiels.

L'INAVEM fait valoir que la ligne Azur projetée, grâce à sa plate-forme, pourrait proposer une écoute et une orientation vers les 650 permanences d'accueil sur l'ensemble du territoire ; chaque association locale offrant la possibilité gratuite, d'une consultation de juriste, de psychologue et de travailleur social afin d'assurer un accompagnement spécifique et personnalisé.

- **Réponses en termes d'orientation et de suivi**

Une originalité essentielle du projet consiste à prévoir un référent.


Celui-ci sera chargé de recueillir l'ensemble des données relatives à la disparition, de constituer un dossier, d'accompagner les parents dans l'ensemble des démarches administratives et judiciaires et de les tenir au courant de l'évolution des procédures diligentées par les services de police, de gendarmerie ou de justice. Le suivi du dossier et l'accompagnement de la famille sont assurés par un même référent.

Il est d'évidence qu'**il s'agit là non seulement d'un service téléphonique mais aussi d'un service d'accompagnement à la fois psychologique, administratif et judiciaire**. Ce service sortira nécessairement de l'immédiateté pour, au contraire, se prolonger pendant la durée de la disparition. Il devra pouvoir assurer une couverture nationale pour permettre aux familles d'être mises en relation directe avec un interlocuteur local clairement identifié et répondre à une véritable prise en charge de la famille aux niveaux psychologique, juridique et social.

Les multiples causes possibles d'une disparition : accident, suicide, fugue, trouble mental, enlèvement parental transfrontière, acte criminel impliquent que les aides dispensées soient, elles aussi, diverses dans leur forme ou leur durée.

Ce service implique des **relations suivies avec l'ensemble des services officiels**, et une bonne connaissance des procédures en matière d'enlèvements parentaux transfrontière

Le Bureau de l'Entraide civile et commerciale internationale du Ministère de la justice qui assure le rôle d'autorité centrale en charge de l'application des instruments



conventionnels et communautaires relatifs à ces enlèvements a démontré combien il est essentiel que soit mis à disposition des parents dont un enfant a été déplacé illicitement à l'étranger un service d'accueil téléphonique leur permettant d'accéder :

- à une écoute de spécialistes qui les aident à maîtriser leur angoisse avec ses effets déstabilisants voire paralysants,
- à une information sur les démarches pratiques à effectuer en urgence notamment pour saisir le ministère de la justice, la juridiction du fond pour obtenir une décision sur la garde ou l'interdiction de sortie du territoire et pour engager les procédures internationales.

Le partenariat avec les associations spécialisées est à soutenir, dans la mesure où il s'agit d'agir efficacement alors que les délais pour tenter certaines procédures sont limités et que les risques encourus par les victimes s'aggravent nécessairement avec le temps.

CONCLUSION


Le projet D.E.F.I.S. de la Fondation pour l'Enfance comporte **deux dispositifs tout à fait intéressants qu'il conviendrait de soutenir** :

- la création d'un service d'accueil téléphonique pour les parents d'un enfant disparu qui se double d'un service d'accompagnement psychologique, administratif et judiciaire, piloté par un référent chargé de suivre l'évolution globale de la situation,
- la création d'une " boîte à messages téléphoniques " à destination des enfants fugueurs et de leurs familles.

La réflexion menée sur la création d'un numéro vert spécifique aux enfants fugueurs, implique, de l'avis de tous, des exigences de totale disponibilité et de réel professionnalisme se traduisant pour le service concerné, non seulement par un budget considérable, mais aussi par une organisation et un fonctionnement particulièrement élaborés.

De plus, le rapport de l'IGAS précité ne préconise pas l'extension du champ de l'écoute empathique mais au contraire sa délimitation avec la recherche d'une plus grande économie de moyens.

Or, plusieurs organismes de téléphonie sociale sont identifiés par les enfants fugueurs comme pouvant répondre à leurs attentes comme le révèlent les appels reçus, de sorte que ce besoin apparaît d'une acuité moins évidente.



Enfin, il est apparu utile, dans une autre partie du rapport, de préconiser une étude sur le phénomène des fugues jusqu'alors pas totalement défini, de sorte que la problématique de ce nouveau numéro vert pourrait être approfondie. Ce temps d'étude permettrait de cerner précisément l'ampleur du besoin évoqué mais aussi de déterminer la meilleure réponse en termes de service d'accueil téléphonique.

En conséquence et en l'état de l'avancement du projet, la création d'un nouveau numéro Vert spécifique aux enfants fugueurs ne semble pas, aujourd'hui, constituer une priorité absolue, même si l'idée de mutualiser les moyens de la structure à créer avec ceux d'un organisme de téléphonie sociale déjà en fonctionnement présente toutefois l'avantage de limiter les coûts obligatoirement considérables lorsque l'accessibilité et la gratuité de la ligne doivent être totales.

Dans l'hypothèse de la création immédiate de ce numéro vert, il s'avère fondamental que **des protocoles soient signés entre les divers services de téléphonie sociale**, d'abord pour éviter les doublons et assurer l'identification de chaque ligne dans l'aide offerte, puis, pour permettre l'orientation de chaque appelant vers le service le plus à même de répondre à son attente.


Enfin, il est impératif de rappeler que nombre d'enfants fugueurs révèlent des faits de maltraitance qui impliquent, alors, au regard de la réglementation pénale, la saisine des services officiels. C'est dire la responsabilité d'un tel service d'accueil téléphonique qui nécessite des relais locaux fiables et clairement identifiés.

IV. Quelques exemples étrangers

IV.1 La Belgique

Depuis le 31 mars 1998 a été créé Child Focus qui est un " centre européen dédié aux enfants disparus et sexuellement exploités ", organisation privée reconnue d'utilité publique. Les missions du centre sont d'une part de soutenir activement les investigations relatives à la disparition, l'enlèvement ou l'exploitation sexuelle des enfants et d'autre part de prévenir et combattre ces phénomènes.

La mission de Child Focus concernant les fugues, enlèvements et disparitions inquiétantes se décline en plusieurs actions qui s'articulent autour de l'accueil téléphonique et de soutien apporté aux familles.



Ces évènements, et plus particulièrement les fugues font l'objet des appels les plus fréquents. En première écoute, l'histoire de l'appelant et son lien avec le fugueur est précisé, ensuite un contact est pris avec la cellule des personnes disparues ainsi qu'avec la police locale. Afin de déterminer le degré d'urgence, il est procédé à une évaluation des circonstances particulières en tenant compte des critères fixés par la directives ministérielle "Recherche des personnes disparues". Les parents sont recontactés pour les tenir avisés. Si nécessaire, un "case manager" (réfèrent) se rendra dans la famille pour s'assurer d'un encadrement temporaire.

De plus, Child Focus a des liens institutionnalisés avec la cellule fédérale des personnes disparues. Cette relation privilégiée est mise en œuvre lorsque le réfèrent estime le cas inquiétant ou que l'instauration d'une collaboration avec le service enquêteur chargé du dossier ferait progresser les investigations. Cet échange d'informations fonctionne également de la cellule vers Child Focus dans les situations que cette dernière estime inquiétantes.

Dans toutes les cas, l'encadrement des victimes (notamment des parents d'enfants disparus) est l'une des missions essentielles de Child Focus. Les membres de cette association ont pris part à des réunions de coordination avec les magistrats, la police fédérale et locale en charge du dossier. Il peut ainsi communiquer des informations avec les parents et faire le lien avec les services enquêteurs.

IV.2 Les Etats-Unis


Depuis 1932, suite à l'affaire Lindbergh, (federal kidnapping act), les Etats-Unis se sont dotés d'un corpus juridique conséquent, assorti de moyens matériels en rapport avec l'importance donnée à cette question.

Ainsi, les mineurs disparus sont répertoriés dans un fichier institué en 1975, le fichier des personnes disparues, géré par le FBI

En 1982, le Missing Act a été adopté par le Parlement. Il pose le principe d'une enquête judiciaire systématique en cas de disparition d'un enfant.

En 1983, il a été instauré un fichier des personnes non identifiées, que ce soit des majeurs et mineurs vivants ou décédés, géré également par le FBI.

En 1984, a été voté le Missing Children's Assistance Act qui crée un centre national d'informations, sur les disparitions inquiétantes d'enfants et les mineurs exploités, le National Center for Missing and Exploited Children (NCMEC).



Sa mission est de fournir des informations sur ces problèmes 24 heures sur 24 ainsi qu'une assistance technique pour la recherche des enfants disparus tant aux familles qu'aux associations et services enquêteurs et des formations toujours à destination des services enquêteurs. En outre, des campagnes d'informations à destination du public sont régulièrement organisées sous l'égide de cet organisme.

En 1990, le National Child Search Assistance Act réaffirme solennellement l'obligation de rechercher et d'inscrire sans délai les mineurs disparus, même ceux qui sont a priori fugueurs, et impose un suivi très strict du respect de cette règle, pour mettre fin aux réticences de certains services enquêteurs à se conformer au Missing Act de 1982.

IV.3 Le Canada

Depuis 1986, le ministère du Solliciteur général du Canada a créé un bureau d'enregistrement des enfants disparus (BEEP) à la Direction générale de la Gendarmerie royale du Canada.

Ce bureau a un vaste mandat, notamment celui de renforcer les enquêtes sur les enfants disparus, fournir des renseignements précis sur l'état d'avancée d'un dossier, assurer le suivi du fichier du Centre d'information de la Police Canadienne relatif aux personnes disparues en ce qui concerne les enfants entrés au pays. Il demande et fournit des renseignements de suivi et apporte son expertise en cas de demande d'aide des services enquêteurs en charge du dossier. Il fait le lien avec les associations spécialisées avec lesquelles il entretient des relations étroites.


Dans le cadre d'un programme "Nos enfants disparus", trois ministères collaborent de manière institutionnalisée dans leur domaine respectif de compétences avec le bureau. Ce sont :

Le Ministère " Citoyenneté et Immigration Canada ", dont le rôle est d'identifier, d'intercepter et de reprendre les enfants disparus aux frontières, mais aussi au sein même du pays.

L'Agence des Douanes et du Revenu, qui distribue des avis de surveillance aux frontières pour détecter et récupérer les enfants qui traversent les frontières (près de 982 enfants depuis 1986 ont été ainsi retrouvés).

Le Ministère des Affaires étrangères qui joue un rôle moteur dans la résolution des enlèvements internationaux des mineurs, en fournissant aide et soutien aux familles, que ce soit en direction des états signataires de la Convention de La Haye que les autres.

(En 1995 679 cas ont été examinés, dont 206 enlèvements et 473 cas de garde juridique d'enfants).



Enfin, le bureau gère un site internet (nosenfantsdisparus.ca) sur lequel figure les photographies d'enfants disparus, ainsi que la référence de documents de recherches et de rapports.

IV.4 La Grande Bretagne


• Présentation du NSPCC

Le NSPCC (National Society for the Prevention of Cruelty to Children) est la principale association caritative de défense des droits des enfants au Royaume-Uni.

Fondé en 1884, il regroupe aujourd'hui 1800 employés et 17 000 bénévoles. Très actif en matière de prévention, il est le seul organisme britannique qui dispose de pouvoirs statutaires l'autorisant à prendre des mesures en vue de défendre des enfants qui risqueraient de subir des maltraitements.

L'activité du NSPCC en matière de protection des enfants se décline de diverses façons notamment au-travers :

- d'actions de terrain des 180 équipes locales de protection de l'enfance (" community-based teams and projects ") répartis en cinq divisions : trois en Angleterre, une au Pays de Galles et une en Ecosse.
- de la mise en place d'une ligne téléphonique gratuite permettant de fournir des informations et conseils à l'attention de toutes les concernées ou inquiètes de la sécurité d'un enfant.
- de campagnes d'informations à l'attention du grand public, afin d'accroître la prise de conscience générale des questions de maltraitance des enfants.
- de campagnes de lobbying auprès des autorités publiques, afin que les questions relatives à l'enfance soient placées au centre de l'agenda politique national.
- de la formation des personnels impliqués dans le soin, la protection et l'éducation des enfants, comme par exemple les autorités sanitaires locales, les associations sportives ou encore les centres éducatifs.

- 
- de la commande de travaux de recherches sur la nature et les effets des maltraitances d'enfants.
 - de la diffusion de sources d'informations sur ces sujets à l'attention des professionnels, de la presse ou du grand public.
 - de la recherche et de la collecte de fonds provenant tant du public que du privé, ce qui représentent 85 % des ressources de l'association.

D'autre part, le NSPCC pourra : évaluer les risques encourus par certains enfants, fournir une aide aux enfants ayant été victimes d'une forme de violence, offrir aux jeunes ayant besoin d'aide la possibilité d'être écoutés, mettre à disposition des autorités publiques un service spécial d'enquêteurs, soutenir les jeunes témoins de violences, travailler à la réinsertion de jeunes ayant commis des actes de violence sexuelle.


Le NSPCC est le principal interlocuteur des autorités publiques en matière de protection de l'enfance. Mais il est également très connu du grand public, notamment du fait de la mise en place d'importantes campagnes de prévention ou d'informations. C'est notamment le cas à l'heure actuelle avec la campagne " full stop " qui a permis de recueillir 140 000 signatures de personnes souhaitant s'engager aux côtés du NSPCC dans sa lutte pour la protection des enfants.

• **Présentation du NMPH**

National Missing Persons Helpline (NMPH) à Londres gère deux numéros d'appel gratuits sur tout le territoire britannique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cette fondation, créée en 1992, par Janet NEWMAN et Mary ASPREY, a pour missions de conseiller et aider les personnes disparues mais aussi leurs proches.

D'abord, il s'agit d'aider la personne qui est partie et qui n'arrive pas à rentrer. Un travail de mise en confiance s'accomplit pour lui faire comprendre la situation de risque dans laquelle elle se trouve, pour la convaincre de rentrer. Lorsque l'appelant ne le veut pas et qu'il ne dispose pas de lieu où se réfugier, il lui est cherché un hébergement provisoire. Ce service réagit dans l'urgence, et se déplace parfois lui-même pour rencontrer la personne et l'aider.

La seconde mission consiste à assister les familles qui vivent la disparition d'un proche, qu'il soit mineur ou majeur, vulnérable ou non. Le NMPH va soutenir les familles, leur procurant des aides socio-psychologiques, gardant le contact avec elles, notamment, à la date anniversaire de la disparition lorsque le proche n'a pas été retrouvé.



Lorsqu'il y a soupçon de crime, le NMPH aide le service de police dans son enquête, n'hésitant pas à lancer par le biais des medias, des appels à témoins. La famille doit donner son accord et le service de police concerné son autorisation. Lorsque la police ne pense pas qu'il s'agisse d'une disparition criminelle, le NMPH entreprend, lui-même son enquête, à partir de ses bases de données.

La collaboration avec les services de police résulte de rapprochements opérés ces dernières années, de sorte qu'il n'y a pas de rivalités et que le NMPH est considéré comme quasiment faisant partie de l'appareil de l'Etat. Un protocole avec les services de police est en voie de conclusion et le gouvernement est prêt à financer cette fondation qui, jusqu'à présent, ne fonctionne qu'avec des fonds privés provenant de grandes sociétés commerciales ou de particuliers.

Le NMPH a mis au point un service de relais entre les personnes parties et leurs familles. En effet, les premières peuvent laisser un message en direction de leurs proches et inversement. Le " MESSAGE HOME " a beaucoup de succès. Le NMPH, avant de communiquer à la personne désignée le contenu du message, s'assure de son authenticité. Le contenu de l'appel révélant des circonstances de la fugue, des éléments de l'histoire familiale permet de comprendre s'il s'agit d'une plaisanterie et s'il s'agit bien de la même famille.

V. Les préconisations


A l'issue de l'état des lieux et de la réflexion réalisés par les différents sous-groupes de travail, plusieurs préconisations peuvent être faites.

1. L'amélioration de l'information des citoyens et des professionnels

D'une part, il est apparu que les parents d'enfants enlevés, fugueurs ou disparus étaient très souvent démunis et désorientés quant aux démarches à effectuer notamment pour s'adresser à des interlocuteurs institutionnels pouvant les renseigner utilement.

D'autre part certains mécanismes juridiques sont méconnus des professionnels, qui n'ont pas le réflexe d'utiliser des instruments pouvant être efficaces Il est ainsi révélateur que l'article 74-1 soit si peu mis en œuvre, ou que les instruments conventionnels (Convention de La Haye) soient si peu activés.

Dès lors des modules de formations tant initiale que continue à destination du public professionnel seraient à mettre en place.



Un support pédagogique pourrait utilement être élaboré sous forme de fiches pratiques et pourrait couvrir les différents cas envisagés dans le rapport (fugues, enlèvements, disparitions). Il serait opportun qu'y figurent les différentes ministères et associations concernés qui traitent de ces phénomènes.

D'autre part, un site internet pourrait être mis en place avec ces mêmes informations.

Une communication sur les supports papier et web créés, portant sur les numéros vert qui fonctionnent sans interruption et en particulier le 119 relatif à l'enfance maltraitée permettra, d'ores et déjà, de consolider l'aide apportée aux enfants fugueurs.

2. La systématisation du recours aux procédures existantes

Il conviendrait que l'article 74-1 du code de procédure pénale soit utilisé plus fréquemment lorsque la fugue présente un caractère inquiétant.

3. Le renforcement de la coordination entre les intervenants privés et publics

La coordination entre les différents services pourraient être améliorées. En effet, alors même que chaque intervenant a su développer des compétences dans son domaine d'intervention, on remarque que parfois cette action est méconnue des autres acteurs qu'ils soient institutionnels ou pas, ce qui ne peut que nuire à l'efficacité des recherches ou à la résolution de litiges transnationaux. La mobilisation de tous les acteurs doit donc être une priorité, sans antagonisme ou esprit de concurrence.

4. L'uniformisation du traitement judiciaire de l'après-fugue

Les pratiques des parquets varient d'une juridiction à l'autre en ce qui concerne le contenu et devenir des procédures faites lors de fugues avérées. Les Parquets sont certes informés des fugues par courrier, sans l'objet de classement sans suite. Il convient de s'inspirer de dispositifs mis en place dans certaines juridictions, qui font vérifier les capacités éducatives du milieu familial, pour le cas échéant déterminer la nécessité d'une saisine du juge des enfants. (cette vérification pouvant être faite par des services enquêteurs ou plus utilement par les services éducatifs s'ils sont déjà saisis).

5. Renforcement de la communication entre les services de police

A cet égard, la réflexion menée dans le cadre du groupe de travail a permis de décider que la direction centrale de la sécurité publique transmettrait ses signalements à la police de l'air et des frontières lorsque le service en charge de l'enquête en exprimera la demande.



6. Création d'un point de contact à la Direction des affaires criminelles et des Grâces

Il aura un rôle de coordination interdirectionnelle et interministérielle.

7. Une meilleure appréhension de la réalité de ses phénomènes par une étude approfondie et la dotation d'outils statistiques plus fins, l'optique étant de prévenir la fugue ou son renouvellement.

Dans une optique de prévention, l'étude sera étendue à **l'examen de la création d'un numéro vert à destination des jeunes fugueurs**. A l'appui du projet présenté par la Fondation pour l'enfance seront finalisés l'organisation et le fonctionnement d'un accueil téléphonique gratuit, professionnel, d'une disponibilité totale, assurant les suivis éventuels par un réseau étendu sur le territoire national.

La pertinence de cette ligne dont le coût sera chiffré, sera étudiée aux regards des besoins révélés et des réponses apportées par l'ensemble des services de téléphonie.

8. Une sensibilisation des acteurs par le biais d'une campagne d'information dont l'objet serait de souligner les dangers et risques rencontrés lors d'une fugue.

9. Le développement d'outils permettant l'accueil et la médiation entre les parents et leurs enfants fugueurs : le retour d'une fugue étant craint par les mineurs, il est important de prévoir des dispositifs permettant de faciliter ou de restaurer le dialogue.

10. La création d'un accueil téléphonique à destination des familles confrontées à la disparition d'un enfant (Numéro AZUR) : la mise en place d'une ligne Azur avec des écoutants spécialisés devra être doublée d'un véritable soutien se prolongeant dans le temps, sous le pilotage d'un référent unique chargé de suivre l'évolution globale de la situation et de coordonner cette assistance, en lien avec les domaines judiciaire, administratif et social. L'aménagement de cet accueil par internet devrait être envisagé.

11. La création d'une boîte à messages téléphoniques à destination des familles vivant la disparition d'un enfant et à destination des enfants fugueurs qui permettrait de laisser un message afin de communiquer pour les premiers leur inquiétude et les seconds des éléments permettant de comprendre les raisons de la fugue et d'envisager les modalités de reprise de contact avec l'enfant.



Participants au groupe de travail " Fugues enlèvements, disparitions "

Copiloté par **Monsieur Jean-Claude MARIN**, Directeur des affaires criminelles et des grâces et **Monsieur de LEGGE**, Délégué interministériel à la Famille

Madame Françoise THOMAS, conseiller technique, cabinet du Garde des Sceaux

Madame Sylvie BOURGOGNE, conseiller technique, cabinet du Garde des Sceaux

Monsieur Jean-Luc BLOUET, conseiller technique, cabinet du Garde des Sceaux

Monsieur David SENAT, conseiller technique, cabinet du Garde des Sceaux

Monsieur Stéphane NOËL, conseiller technique du Ministère délégué à la Famille

Madame Myriam QUEMENER, chef du bureau des politiques pénales générales DACG

Monsieur David AUMONIER, magistrat, bureau des politiques pénales générales DACG

Madame Roselyne CREPIN-MAURIES, magistrat, Délégation interministérielle à la Famille

Monsieur Jean-pierre DESCHAMPS substitut général, Cour d'appel de Paris

Monsieur Yvon TALLEC, parquet des Mineurs Paris

Monsieur Jean-Louis JOUVE, vice-procureur au parquet des Mineurs de Paris

Madame Françoise DUPUIS-MASCAUT, Vice-Président, tribunal Enfants Valenciennes

Madame Yvette BERTRAND, commissaire divisionnaire, responsable Brigade des Mineurs de Paris

Madame Marie LAJUS, commissaire, brigade des mineurs Paris

Madame Béatrice BIONDI, Chef de bureau de l'Entraide Civile et Commerciale (DACS)

Monsieur François THOMAS, magistrat, bureau de l'entraide civile et commerciale

Madame Danièle GANANCIA, magistrat, mission d'aide et de médiation internationale



Madame Annie GAUDIERE, directrice générale (SNATEM)

Madame Soumaïla LAVAL, secrétaire général (SNATEM)

Monsieur Arnaud GRUSELLE, chargé de mission, Fondation pour l'Enfance

Madame Marie FLETCHER, chargée de mission, Fondation pour l'Enfance

Madame Martine BROUSSE, Association " La Voix de l'Enfant "

Madame Pascale LIMAROLA, Association " SOS Enlèvements "

Madame Odette BRUN, C.S.M.E.E

Monsieur Alain BOULAY, président A.P.E.V

Madame Annie GOURGUE , Association " La Mouette "

Monsieur Jean-Yves BONISSANT, " Manu-Association "

Monsieur GAUTIER, Association " Enfance et Partage "

Madame Françoise LARROQUE, Commissaire divisionnaire, Direction centrale de la sécurité publique

Monsieur Daniel DOUGUET, commissaire divisionnaire, Direction centrale de la sécurité publique (Office central des disparitions inquiétantes de personnes)

Madame Claire BRISSET, Défenseur des Enfants

Madame Annie BOUYX, chargée de mission auprès du Défenseur des Enfants

Monsieur Jacques CALMETTES, président INAVEM

Monsieur DOMENECH, Directeur INAVEM

Monsieur Yannick GALLAIS, coordonnateur INAVEM

Madame Loubra NAJIM, MISILL, Direction générale des collectivités locales

Lieutenant Colonel CESARI, Direction générale de la gendarmerie nationale

Madame Jacqueline BRUAS, Cofrade, Association contre la prostitution infantine.