

**116 000**  
**ENFANTS DISPARUS**

**LIGNE D'URGENCE**  
**CONVENTION CADRE**

La présente convention cadre est signée par

D'une part,

Le Garde des Sceaux, Ministre de la justice,  
Madame Rachida DATI,

Le Ministre du Travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville  
Monsieur Brice HORTEFEUX,

Le Ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales,  
Madame Michèle ALLIOT-MARIE,

La Secrétaire d'Etat chargée de la famille,  
Madame Nadine MORANO,

Et d'autre part,

La Présidente-Fondatrice de la Fondation pour l'Enfance,  
Madame Anne-Aymone GISCARD d'ESTAING,

Le Président de L'Institut National d'Aide aux Victimes Et de Médiation (INAVEM),  
Monsieur Hubert BONIN.

ALGE

MB

## PREAMBULE :

Vu la signature en date du :

- 25 mai 2004, de la Convention cadre « SOS Enfants Disparus » entre le Garde des Sceaux, ministre de la justice et la ministre de la famille et de l'enfance.

Vu les décisions en date des :

- 15 février 2007 (2007 /116/CE) de la commission des communautés européennes sur la réservation de la série nationale des numéros commençant par « 116 » à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisée ;
- 20 février 2007 (2007-0180) de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) modifiant la décision N° 02-1179 du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques autorisés au titre de l'article L.33-1 du code des postes et communications électroniques ;
- 29 octobre 2007 de la commission des communautés européennes modifiant la décision 2007/116/CE en ce qui concerne l'introduction de numéros réservés supplémentaires commençant par « 116 » (décision qui impose la gratuité du service ainsi que sa disponibilité 24h/24).

Vu les résultats des travaux du groupe de travail réunissant les administrations et associations concernées mis en place pour étudier les conditions techniques, administratives et financières pour rendre ce numéro opérationnel.

Afin que ce portail téléphonique permette aux familles d'enfants disparus d'obtenir une écoute, une information et un soutien, ainsi que d'assurer un suivi des dossiers des familles d'enfants disparus en collaboration avec les administrations compétentes, le ministère de la justice, le ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales, le ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville, le secrétariat d'Etat à la famille, ont souhaité que soient mises en commun les compétences de la Fondation pour l'Enfance et de l'INAVEM :

- La Fondation pour l'Enfance pour son expérience et sa connaissance, depuis 1997, de la thématique des enfants disparus et des réseaux de soutien aux familles concernées dans le cadre du dispositif SOS Enfants disparus ;
- L'INAVEM pour son expérience acquise dans l'accueil et l'écoute téléphonique d'aide aux victimes.

*ATA*  
*RS*

## ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

L'objet de la présente convention est de déterminer les modalités de mise en œuvre du nouveau dispositif de ligne téléphonique européen dénommé «116000» dont les finalités sont :

- a. Prendre les appels signalant la disparition d'enfants et s'assurer de leur transmission au service compétent de police ou de gendarmerie durant les horaires d'ouverture du dispositif définis à l'article 2.
- b. Offrir une guidance aux familles et aux personnes responsables de l'enfant disparu et les soutenir
- c. Contribuer à l'enquête en communiquant toute information utile aux services de police et de gendarmerie.

## ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU DISPOSITIF

L'accueil téléphonique et le service aux familles se feront selon les modalités énoncées aux paragraphes suivants avec la mise à disposition d'un numéro national d'accueil et d'information des familles d'enfants disparus gratuit, ouvert de 9h à 21h du lundi au samedi sur l'ensemble du territoire national. Le dispositif comprend :

- Un-pré accueil téléphonique chargé d'effectuer un premier filtrage pour éliminer les appels parasites. Ce pré-accueil sera mis en place à titre provisoire lors du lancement du dispositif.
- Un plateau d'écoute de l'INAVEM se charge de prendre en compte les informations données par l'appelant ; selon la nature des informations communiquées, il vérifie auprès de l'appelant que les services de police et gendarmerie ont été informés ou saisis. Dans le cas contraire, il invite l'appelant à appeler immédiatement la police ou la gendarmerie en composant le 17.
- Un système de décrocher automatique de 21h à 9h et le dimanche toute la journée ainsi que les jours fériés avec, d'une part, la possibilité pour les appelants de laisser leur numéro de téléphone et d'autre part une invitation en plusieurs langues à joindre en urgence les services de police et de gendarmerie en communiquant les numéros d'urgence.
- Une unité de suivi des dossiers des familles d'enfants disparus assurée par la Fondation pour l'Enfance en liaison avec les administrations concernées et les associations d'aide aux victimes.

AADE

JB

### **ARTICLE 3 - DEFINITION DES MISSIONS**

Les missions de soutien aux familles d'enfants disparus sont définies comme suit :

L'INAVEM assure :

- L'accueil et l'écoute téléphonique au service des familles.

La Fondation pour l'Enfance assure :

- L'orientation vers les administrations et les associations spécialisées ;
- Le suivi des dossiers tout au long des procédures ;
- L'accompagnement dans les démarches auprès des services d'enquête et des autorités judiciaires.

L'INAVEM et la Fondation pour l'Enfance assurent conjointement :

- La prise en compte des difficultés des familles et l'évaluation de leurs besoins par des professionnels dûment formés et sensibilisés ;
- L'orientation vers un soutien psychologique si nécessaire.

Dans le cas d'enfants victimes de déplacements illicites vers l'étranger, le dispositif pourra apporter une aide ciblée.

L'évaluation des éléments recueillis à travers l'activité du dispositif « 116 000 » permettra de contribuer à une meilleure connaissance du phénomène des disparitions d'enfants et de participer à l'effort général des pouvoirs publics nationaux et européens visant à l'information et la prévention sur ce sujet.

### **ARTICLE 4 - FINANCEMENT**

Le ministère de la justice et le ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville s'engagent à soutenir financièrement la mise en place et le fonctionnement du " 116 000 ".

### **ARTICLE 5 - EXECUTION - EVALUTION**

La Fondation pour l'Enfance et l'INAVEM s'engagent à mettre en place, conjointement, le dispositif « 116 000 » et assurer son fonctionnement. Un guide de procédure pour la réception et le traitement des appels téléphoniques sera élaboré à cet effet.

Les signataires de la présente convention, après évaluation, conviendront des modalités de développement et de pérennisation du dispositif « 116 000 » à l'issue d'une période expérimentale de 6 mois.

Le ministère de la justice, le ministère du travail, des relations sociales de la famille, de la solidarité et de la ville, le ministère de l'intérieur, s'engagent à soutenir la diffusion du numéro gratuit « 116 000 » à travers leurs supports et leurs réseaux de communication existants ou à venir (si possible lister les réseaux, commissariats, brigade de gendarmerie, ambassades etc...).

## ARTICLE 6 - COMITE DE PILOTAGE

Un comité de pilotage coordonné par la Fondation pour l'Enfance et composé d'un représentant de chacun des signataires à la présente convention est chargé de suivre la mise en œuvre du dispositif « 116000 » et de contrôler son efficacité. Le comité de pilotage se réunira au moins une fois par an afin d'évaluer le fonctionnement du dispositif « 116000 » et apporter, si nécessaire, les améliorations.


## ARTICLE 7 - COORDINATION

La Fondation pour l'Enfance est responsable de l'animation et de la coordination de l'ensemble des activités du dispositif ainsi que de la gestion de l'unité de suivi.

Fait à Paris, le

2009

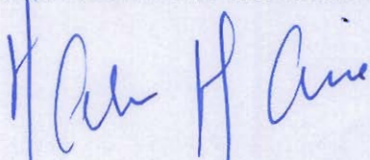
Rachida DATI,  
Garde des Sceaux, Ministre de la justice



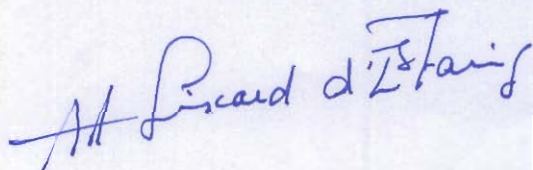
Brice HORTEFEUX  
Ministre du travail, des relations sociales,  
de la famille, de la solidarité et de la ville



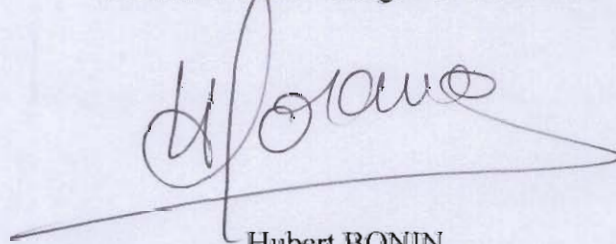
Michelle ALLIOT-MARIE  
Ministre de l'intérieur, de l'outre-mer  
et des collectivités territoriales



Anne-Aymone GISGARD d'ESTAING  
Présidente-Fondatrice  
de la Fondation pour l'Enfance



Nadine MORANO  
Secrétaire d'Etat chargée de la famille



Hubert BONIN  
Président de l'INAVEM

