

## Projet stratégique 2024 : 4 axes, 12 actions prioritaires

En 2023, France Enfance Protégée a structuré son fonctionnement, regroupé les services et dans le même temps mis en œuvre son premier programme d'activités. Après cette première année l'identité commune et les synergies entre missions et services doivent être renforcées. Le projet stratégique 2024 propose d'organiser les missions selon 3 catégories d'utilisateurs des services : les enfants et familles en premier lieu, les professionnels ensuite, les institutions et instances d'élaboration et de pilotage de la politique publique. Un 4<sup>ème</sup> axe porte sur les conditions de mise en œuvre (ressources, mobilisation des équipes).

Le budget 2023 a accompagné la transition vers France Enfance Protégée, le budget 2024 devra refléter la consolidation et le développement des missions de FEP ; la validation des grandes orientations et des actions permettra de finaliser la préparation budgétaire.

### Axe 1 : consolider et développer le service rendu aux usagers

#### 1) Renforcer la qualité du service public national qu'est le 119, numéro unique.

La diversification des moyens d'accès au 119 et la modernisation des outils et des procédures du service ont permis un meilleur traitement des appels. Afin de renforcer la qualité de l'accueil téléphonique et numérique, les objectifs du SNATED en 2024 seront :

- **L'amélioration du délai de traitement et de la qualité du suivi des appels** : il s'agit d'augmenter le taux de décroché, orienter mieux les appels, augmenter la capacité globale de réponse à toutes les étapes. Pour cela il faut renforcer le pré-accueil (effectif, amplitude horaire) et le plateau d'écoute (évolution du profil métier, organisation du temps de travail, effectif global). Par ailleurs une modalité de rappel des usagers sera mise en place.
  - *Le financement du pré-accueil est proposé en augmentation et 10 à 12 postes d'écouter complémentaires (par rapport à fin 2023) sont nécessaires.*
- **Poursuivre le dispositif de lutte contre la prostitution des mineurs** : la plateforme téléphonique (aide, conseil, orientation) a montré sa pertinence, la finalisation de la cartographie des ressources territoriales permettra d'améliorer encore les réponses.
  - *Les moyens dédiés à la plateforme sont proposés en reconduction.*

#### 2) Répondre aux demandes d'information et d'accompagnement des familles dans leurs démarches d'adoption nationale et internationale.

- **Poursuivre l'amélioration qualitative de l'accompagnement** : renforcer la préparation des candidats à l'adoption nationale et internationale à la parentalité adoptive ;
- **Adapter l'action à l'international au contexte juridique et géopolitique** : recentrer l'activité sur les pays respectueux de la Convention de La Haye, reprendre les dossiers suivis des OAA (organismes autorisés pour l'adoption) qui ont perdu leur autorisation.
  - *L'augmentation de l'activité sur l'adoption nationale se fera à moyens constants, la réorganisation en cours permettant de dégager des ressources pour renforcer le travail avec les Départements.*

#### 3) Informer et orienter les usagers en demande d'accès à leurs origines personnelles, qu'ils soient pupilles, anciens pupilles ou issus d'une adoption.

- **Réduire les délais et renforcer la qualité des réponses du CNAOP** : avec une équipe renouvelée et complète et des outils métiers améliorés.

- Le budget 2024 propose de renforcer par redéploiement de 0,5 ETP le CNAOP et les développements informatiques nécessaires.
- **Développer la mission d'information et d'orientation des personnes adoptées qui recherchent leurs origines** : le cadrage du projet effectué en 2023 sera partagé avec les parties prenantes et la réponse du service montera en charge au premier semestre 2024.
- Les moyens seront dégagés par redéploiement entre services adoption et CNAOP pour assurer cette mission sans solliciter de ressources nouvelles en 2024.

## **Axe 2 : proposer une offre de services globale pour les professionnels de la protection de l'enfance, particulièrement les services départementaux et les associations**

- 4) Produire et diffuser la connaissance, les pratiques et ressources en protection de l'enfance.**
- **L'ONPE désormais centre national de ressources maintiendra le rythme d'une publication mensuelle** : productions scientifiques (évolution du dispositif de protection de l'enfance, étude sur la scolarité des enfants protégés ...), dans certains cas incluant des outils (infographies, fiches pratiques) toujours plus adaptés aux besoins des professionnels.
  - L'ensemble de l'équipe contribue à l'activité de production et de transfert de connaissances. Le Conseil scientifique dispose d'un budget pour deux appels à projets annuels.
  - **Consolider le projet de recueil et de valorisation des pratiques inspirantes** : dans les suites des comités de sélection 2023, mise en ligne de la bibliothèque des pratiques et organisation des « trophées des pratiques inspirantes ».
  - La pérennisation des moyens du projet est proposée au budget 2024.
- 5) France Enfance Protégée, espace d'échange incontournable pour les professionnels.**  
L'offre de **sensibilisation et l'animation de réseaux d'acteurs** est assurée par l'ONPE principalement et tous les services de France Enfance Protégée. L'offre globale sera :
- Avec l'ONPE centre de ressources : les Rendez-vous de l'ONPE (sur la participation collective des enfants protégés), un séminaire de recherche en partenariat sur le logement et protection de l'enfance », les rencontres « Articuler recherches et pratiques », le réseau des ODPE ;
  - Sur l'adoption : un cycle de formation des professionnels (notamment sur les enfants à besoins spécifiques, un référentiel commun pour les candidats) ;
  - Sur l'accès aux origines : la formation du réseau des correspondants CNAOP et l'animation des acteurs de la recherche des origines ;
  - Avec le 119 l'animation du réseau des CRIP.
  - Les moyens de l'ONPE centre de ressources renforcés en 2023 sont consolidés en 2024.
- 6) De nouveaux outils pour les professionnels : la base de données des agréments adoption (BDNA) et la base de données des agréments des assistants familiaux.**  
L'ingénierie du projet BDNA a démarré en 2023, en 2024 au premier semestre l'objectif est la finalisation du nouvel outil, au second semestre son déploiement progressif.  
La base des agréments des assistants familiaux nécessite un travail préalable d'ingénierie impliquant les services départementaux et les services centraux de l'Etat concernés.
- Le report en 2024 des moyens prévus au budget 2023 couvrira les dépenses de fonctionnement et d'investissement pour les bases de données.

**7) Mettre en place une plateforme d'appui aux professionnels dans le cadre du Plan de lutte contre les violences sexuelles.**  
Une plateforme articulée avec les CRIP et des ressources dans les territoires (UAPED), destinée aux professionnels au contact des enfants qui ne sont pas directement du champ de la protection de l'enfance (animateurs, médical ou médico-social), permettrait d'aider à qualifier les situations, réaliser des informations préoccupantes et orienter vers les réponses locales adaptées.

- Les différents canaux d'accès du 119 seraient mobilisés (service téléphonique, formulaire dédié aux professionnels, tchat « pros »). La mise en œuvre du projet nécessitera des moyens humains dédiés, un investissement dans l'évolution des outils métier, une communication spécifique.

### **Axe 3 : France Enfance Protégée, acteur du pilotage national de la politique publique**

#### **8) Faire des instances de France Enfance Protégée le lieu de débat entre l'Etat, les Départements et les associations.**

L'année 2023 a permis d'installer et de structurer l'ensemble des instances de France Enfance Protégée. La stratégie 2024 veut renforcer la participation des administrateurs à la vie et aux projets de l'institution :

- **Diffuser des informations dédiées aux administrateurs** : newsletter de la Présidente, espace partagé permettant l'accès aux dossiers des instances et aux ressources documentaires, partage des événements et publications ;
- **Favoriser la participation d'administrateurs aux travaux de France Enfance Protégée** : rencontres du Collège des associations en présence de la Présidente, réunions thématiques, réunion du comité technique du SNATED.
  - *Le développement d'un outil dédié aux administrateurs fera l'objet d'une inscription au budget 2024.*

#### **9) France Enfance Protégée, une ressource pour les conseils nationaux.**

Avec la fonction de secrétariat général du CNPE, du CNA et du CNAOP, France Enfance Protégée contribue et supporte les travaux des conseils. Il s'agira en 2024 de :

- **Renforcer la coordination des travaux engagés par les Conseils avec le travail de France Enfance Protégée** : appui des services supports et contribution des services métiers de France Enfance aux travaux des Conseils, réunion des Présidentes.
  - *Les moyens prévus en 2023 pour le fonctionnement des conseils seront reconduits.*

#### **10) France Enfance Protégée, un espace de prospective.**

La problématique des systèmes d'information en protection de l'enfance fait l'objet de préoccupations de tous les acteurs, pour partager des données, aider au pilotage local et national de la politique publique, éclairer le débat et la décision. En 2024 il s'agira de :

- Participer aux travaux engagés par la DGCS, la DREES et la DNS sur les systèmes d'information.
- Développer un outil de suivi et traitement des IP national, en lien avec les Départements, permettant notamment le suivi des situations entre départements.
  - *Le second projet sur les informations préoccupantes appelle des moyens dédiés, au démarrage pour la réalisation d'une étude visant à calibrer le projet.*

### **Axe 4 : les conditions de la réussite du projet**

#### **11) Rendre plus performantes les fonctions supports**

En 2023 les fonctions supports et la Direction générale ont été mutualisées. De la qualité du pilotage global de France Enfance Protégée dépend la conduite de l'activité de tous les services. En 2024, il faudra :

- **Structurer la politique de gestion des RH au service des missions** : élaborer le cadre d'emploi de France Enfance Protégée, renforcer l'attractivité des métiers et réduire les délais de recrutement, accompagner les parcours professionnels (parcours d'intégration commun et plan de formation continu).
- **Structurer et sécuriser le pilotage budgétaire** : élaborer des outils partagés, permettant un meilleur suivi de l'exécution du budget par la direction générale et les administrateurs.
- **Moderniser et sécuriser les systèmes d'information et les outils numériques** : développer des outils métiers au service des priorités 2024 notamment de nouveaux services aux usagers sur l'accès aux origines, le suivi de l'activité du 119.

## 12) Améliorer la cohésion d'équipe et la qualité de vie au travail

Les cultures professionnelles des différentes entités composant France Enfance Protégée ont été naturellement prégnantes en 2023, en même temps que se mettaient en place des actions pour renforcer un sentiment d'appartenance commun. En 2024 la recherche des communs et l'engagement des équipes sera favorisé par :

- **Une communication interne** qui favorise l'interconnaissance et valorise les métiers et projets : espaces communs informatifs et participatifs, newsletter FEP, support d'accueil pour les nouveaux arrivants, intranet, revue de presse transversale.
  - **Une communication externe** qui participe au positionnement politique et institutionnel de France Enfance Protégée : en renforçant la visibilité sur les réseaux sociaux, dans les médias, lors d'évènements médiatisés, avec de nouvelles modalités de communication (« Matinales » ouvertes aux réseaux professionnels).
  - **Un dialogue social soutenu et un plan d'actions sur la qualité de vie au travail** : avec le Comité Social d'Administration (représentants du personnel) se coconstruit un plan d'amélioration de la qualité de vie au travail.
  - **Un projet de relocalisation des services dans des locaux adaptés au travail en équipe et à l'ensemble de l'activité** : il s'agit au premier semestre de préparer la sortie des locaux actuels et l'aménagement de locaux futurs, pour un déménagement au second semestre.
- *Les crédits nécessaires à l'accompagnement du projet et au déménagement sont inscrits au budget 2024, couverts par le report de trésorerie de 2023.*