



## La communication et l'information du 119

### La communication

La communication «de proximité» sur le 119 est le meilleur moyen d'informer les enfants et le grand public de son existence.

Le service dispose ainsi d'un site internet interactif qui présente notamment une palette d'outils mis à la disposition des professionnels mais aussi des particuliers.

Pour obtenir de la documentation, il faut remplir le formulaire «demande de documentation» sur le site [www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr). La documentation et son envoi sont gratuits. Le service se réserve le droit de limiter les quantités en fonction des stocks disponibles. Le SNATED favorisant la dématérialisation, tous les documents sont téléchargeables gratuitement.

#### Les outils disponibles :

- Affiche (obligatoire dans tous les lieux recevant des mineurs)
- Autocollant
- Bannière animée pour site web (sur autorisation préalable du SNATED)
- Film pédagogique «Allô 119» (téléchargeable librement et gratuitement)
- Plaquette d'information (pour les professionnels pouvant relayer l'information aux publics)

### L'information

Par son site internet, par des interventions auprès de professionnels, le SNATED souhaite améliorer sa communication en présentant ses missions et son fonctionnement à toute personne désireuse de parfaire sa connaissance du 119 et de la protection de l'enfance.

Sur le site [www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr), plusieurs publications sont disponibles et notamment :

- L'étude annuelle relative aux appels du 119
- Le rapport d'activité annuel du GIP Enfance en Danger



Child Helpline International

Le SNATED est depuis 2008 membre de Child Helpline International, réseau mondial des lignes d'assistance aux enfants, œuvrant pour la protection des droits de l'enfance dans le monde.

En savoir plus : [www.childhelplineinternational.org](http://www.childhelplineinternational.org)



Collectif TeSS

Depuis 2011, le SNATED est membre du Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (TeSS). Il est signataire, comme 12 autres acteurs de la téléphonie sociale, de la charte d'engagement.

L'objectif de ce collectif est de s'emparer en commun des questionnements de ses membres, de leurs besoins et leurs enjeux aux fins d'améliorer les services proposés.

## Groupement d'Intérêt Public Enfance en Danger

STRUCTURE JURIDIQUE : Groupement d'Intérêt Public

### CONSEIL D'ADMINISTRATION :

#### MINISTÈRES

- Direction Générale de la Cohésion Sociale
- Direction Générale de l'Enseignement Scolaire
- Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse
- Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques
- Direction Générale de la Santé
- Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative
- Direction des Affaires Criminelles et des Grâces
- Direction Générale de la Gendarmerie Nationale
- Direction Centrale de la Sécurité Publique
- Direction Générale des Collectivités Locales

#### DÉPARTEMENTS

- 10 - Aube
- 22 - Côtes d'Armor
- 24 - Dordogne
- 37 - Indre-et-Loire
- 44 - Loire-Atlantique
- 49 - Maine-et-Loire
- 59 - Nord
- 66 - Pyrénées-Orientales
- 67 - Bas-Rhin
- 69 - Rhône
- 71 - Saône-et-Loire
- 76 - Seine-Maritime
- 84 - Vaucluse
- 93 - Seine Saint-Denis
- 95 - Val d'Oise

#### ASSOCIATIONS

- Association Française d'Information et de Recherche sur l'Enfance Maltraitée (AFIREM)
- Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant (CNAPE)
- Fédération Nationale des Écoles des Parents et des Éducateurs (FNEPE)
- Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)
- La Voix de l'Enfant

**Présidente :** Hermeline MALHERBE, *Présidente du Département des Pyrénées-Orientales*

**Vice-présidents :** Jean-Philippe VINQUANT, *Direction générale de la cohésion sociale*  
Martine BROUSSE, *La Voix de l'Enfant*

**Directrice générale :** Anne-Sylvie SOUDOPLATOFF

**Directrice du SNATED :** Violaine BLAIN

## Enfants en danger ? Parents en difficulté ?

Le mieux,  
c'est d'en parler !



**ALLÔ ENFANCE EN DANGER**

GIP Enfance en Danger - SNATED

BP 30302 - 75823 Paris Cedex 17 - Tél : 01 53 06 68 68 - Fax : 01 53 06 68 60  
Courriel : [snated@allo119.gouv.fr](mailto:snated@allo119.gouv.fr) - Site web : [www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr)





## Le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger

Le 10 juillet 1989, les parlementaires ont voté à l'unanimité un projet de loi relatif à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance. Cette loi a donné le jour au Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance Maltraitée. Depuis mars 1997, le service bénéficie d'un numéro d'appel simplifié à 3 chiffres, le 119. L'affichage de ce numéro est obligatoire dans les lieux recevant des mineurs. Le 119 n'apparaît pas sur les relevés détaillés de téléphone. Son statut de numéro d'urgence, acquis par décret en juillet 2003, le rend accessible gratuitement depuis tous les téléphones mobiles. Le 119 est joignable de la Métropole, des départements d'Outre-Mer et de certaines collectivités ultramarines. La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance élargit les missions du service qui devient « le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger », plus communément appelé « le 119-Allô Enfance en Danger ».

### ■ Un service public

La structure juridique du service est celle d'un **Groupement d'Intérêt Public**. Elle réunit trois instances directement concernées par la prévention et la protection des mineurs : l'État, les départements et des associations de protection de l'enfance.

Le SNATED est l'unique service dans le champ de la téléphonie sociale émanant d'une décision législative, ce qui lui confère des obligations légales. Il est financé à part égale par l'État et les départements. Le service est assisté d'un comité technique composé de représentants institutionnels et d'experts du champ de la protection de l'enfance et de la téléphonie sanitaire et sociale.

### ■ Ses missions

La loi du 10 juillet 1989, réformée par celle du 5 mars 2007, lui confère deux missions :

- une mission de prévention et de protection : accueillir les appels d'enfants en danger ou en risque de l'être et de toute personne confrontée à ce type de situations, pour aider à leur dépistage et faciliter la protection de mineurs en danger.
- une mission de transmission : transmettre les informations préoccupantes concernant ces enfants aux services départementaux compétents en la matière : les cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP).

Le GIP gère aussi l'**Observatoire National de la Protection de l'Enfance**, dont la direction est assurée par Gilles Séraphin. La création de l'Observatoire National de la Protection de l'Enfance (ONPE) par la loi du 2 janvier 2004 répond au besoin réel et ancien de dresser un état des lieux de la maltraitance en France. L'Observatoire a plusieurs missions : mettre en cohérence les données chiffrées, recenser et évaluer les pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge, réaliser des études et des comparaisons internationales. Son rapport annuel, ses activités, notamment d'évaluation des pratiques, ainsi que les recherches qu'il soutient contribuent à la réflexion sur l'amélioration de la protection de l'enfance dans notre pays. Ces ressources sont consultables sur le site internet [www.onpe.gouv.fr](http://www.onpe.gouv.fr)



## L'accueil et le traitement des appels au 119

En 2015, le SNATED a reçu plus de 545 365 appels. Chaque jour, près de 100 appels sont relatifs à une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Ces entretiens téléphoniques, traités par des écoutants, font l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, ou constituent une information préoccupante qui sera adressée au département.

### ■ Les agents du pré-accueil

Cette fonction est prise en charge par une équipe de professionnels de la téléphonie dont le rôle est d'accueillir les appelants, de vérifier que leur appel concerne bien les missions dévolues au service et d'orienter les appels explicites vers le plateau d'écoute.



### ■ Les écoutants

L'équipe pluridisciplinaire est composée de professionnels de formations complémentaires : psychologues, juristes, travailleurs sociaux.

Ces professionnels tous formés à la relation d'aide, ont une connaissance des pathologies liées à la maltraitance des enfants, maîtrisent les fonctionnements institutionnels, administratifs et judiciaires notamment les services sociaux départementaux.

Leur mission première est d'être à l'écoute des usagers et de procéder à l'évaluation des appels à travers leur contenu.

Si près de 50% de l'activité des écoutants consiste à proposer une **transmission des informations préoccupantes** aux services départementaux, la moitié de leur activité consiste à apporter une **aide immédiate** aux personnes par une écoute ponctuelle, une orientation vers des structures locales, ou bien encore répondre à une demande d'information précise

### ■ Les coordonnateurs

Une équipe de coordonnateurs encadre les professionnels du pré-accueil et du plateau d'écoute. Elle assure l'interface entre le SNATED et les partenaires de la protection de l'enfance, notamment les services départementaux.

Les coordonnateurs maîtrisent l'ensemble des procédures de transmission d'informations préoccupantes, valident les comptes-rendus d'entretiens et en assurent le suivi. Ils sont en relation permanente avec les dispositifs départementaux (CRIP).

## La prise en charge des situations par les Départements

Le Président du Conseil départemental est responsable des mesures à prendre à l'échelon départemental dès réception d'une information préoccupante transmise par le SNATED.

### ■ Réception des informations

Un professionnel est désigné dans chaque département par le Président du Conseil départemental comme correspondant du SNATED. Après réception des informations, le responsable de la CRIP mobilise les services compétents à des fins d'évaluation des situations, selon le dispositif mis en place par le Département.

### ■ Évaluation des situations

L'évaluation est généralement pluridisciplinaire : travailleurs sociaux, médecins de PMI, puéricultrices (etc.) procèdent à l'établissement d'un diagnostic sur la situation de danger et cherchent les réponses les plus adaptées pour l'enfant.

### ■ Mesure de prise en charge

L'évaluation de la situation permet de définir la nature de l'aide à apporter à la famille.

Différents types de mesures peuvent être mis en œuvre après validation par les autorités départementales : aide financière, accompagnement en économie sociale et familiale, aide éducative à domicile, accueil provisoire.

Cependant, le département peut saisir l'autorité judiciaire lorsque les services sont dans l'impossibilité d'évaluer la situation, ou en cas de non adhésion de la famille aux mesures proposées.

### ■ Retour d'information vers le SNATED

Les services sociaux départementaux sont tenus d'informer le service des suites données à chacune des situations révélées dans un délai de trois mois. Ces données sont analysées et permettent ainsi au service d'améliorer la qualité de ses réponses notamment en cas de ré-appel.

