



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

maltraitance

Question écrite n° 50147

Texte de la question

Mme Muriel Marland-Militello interroge Mme la secrétaire d'État chargée de la famille sur le fonctionnement du service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée. Accessible en composant le 119, ce service, plus communément appelé "Allô enfance maltraitée", a été créé par la loi relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance du 10 juillet 1989, adoptée à l'unanimité. Elle aimerait connaître le bilan du fonctionnement de ce service sur les trois dernières années et quelles mesures de publicité sur l'existence de ce numéro sont mises en oeuvre.

Texte de la réponse

Deux objectifs sont poursuivis par le Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée « SNATED » en matière de communication : d'une part, diffuser un message clair sur les missions du 119 afin de limiter les appels non pertinents ; d'autre part, assurer la notoriété du 119 auprès du plus large public en utilisant l'ensemble des supports de communication. La communication sur le 119 est axée autour d'un message visant à rappeler que le 119 « allo enfance en danger » : apporte soutien, conseil et orientation, et transmet aux services départementaux les informations recueillies, après évaluation, concernant un enfant en danger ou en risque de l'être ; est joignable 24 heures sur 24 ; est accessible gratuitement même depuis un téléphone mobile ; est joignable de toute la France même depuis les départements d'outre-mer ; respecte la confidentialité des appels ; n'apparaît sur aucune facture détaillée de téléphone ; n'est pas un numéro pour « dénoncer » mais pour rechercher une solution ; est un service d'urgence sociale et que chaque appel pour rire peut empêcher un appel sérieux. Des affiches et plaquettes d'informations sont régulièrement diffusées dans les établissements scolaires, les conseils généraux, les services de police et de gendarmerie, les tribunaux, les centres jeunesse et sports, les mairies. Le SNATED dispose depuis l'année 2000 d'un site internet à destination du grand public, qui propose une présentation des missions du 119, une foire aux questions, des forums de discussion sur le thème de la maltraitance. Mais ce site, qui connaît une augmentation continue de sa fréquentation depuis sa création, est essentiellement utilisé par les demandeurs de documentation du 119. Les médias dans leur ensemble (presse écrite, médias audiovisuels ou Internet) constituent un relais de communication important pour le 119. Des partenariats ont ainsi été noués entre les médias et le SNATED pour qu'un rappel sur l'existence du 119 et sur ses missions soit effectué de manière quasiment systématique en cas d'article ou d'émission sur un thème relatif à la protection de l'enfance. Le 30 octobre 2008, un film documentaire sur le 119 a été diffusé sur la chaîne de service public France 2. Ce film, intitulé « Allô le 119, je vous écoute » a mis en lumière le service et le travail quotidien des écoutants. Ce reportage a permis de médiatiser l'activité du service et de rappeler la pertinence du 119 comme recours possible face à une situation d'enfant en danger. Sa diffusion a touché les téléspectateurs et entraîné une recrudescence d'appels au 119. La journée du 25 septembre 2008 a donné au SNATED l'occasion de se présenter, de rappeler ses missions, de décrire son fonctionnement, sa communication et ses équipes, et surtout de réfléchir aux pratiques collaboratives entre le 119 et chaque département pour continuer à les améliorer. Enfin, à la faveur des 20 ans du SNATED en janvier 2010, le 119 organisera une communication événementielle centrée sur l'histoire, les missions et l'impact du 119. Bilan de

fonctionnement du SNATED de 2006 à 2008. La mission première des écoutants est d'être à l'écoute des usagers, de procéder à l'évaluation des appels à travers leur contenu, puis de transmettre les informations aux conseils généraux (6 239 transmissions en 2008). Toutefois une grande partie de l'activité consiste à apporter une aide immédiate aux personnes par une écoute ponctuelle, une orientation vers des structures locales, ou bien encore une réponse à une demande d'information précise : 23 605 appels ont ainsi donné lieu à une telle aide en 2008. L'évolution de l'activité sur les trois dernières années semble indiquer une baisse des appels ludiques au profit des appels ciblés :

	APPELS décrochés téléphonie	AIDES immédiates	TRANSMISSIONS aux départements
2006	847 556	30 139	6 049
2007	776 732	26 294	6 294
2008	655 300	23 605	6 239

Il apparaît en effet que la diminution du nombre total d'appels ne s'est pas accompagnée d'une diminution du nombre de transmissions aux départements. Le nombre de transmissions aux départements semble pour l'heure s'être stabilisé autour des 6 000 appels par an. Le 119 continue donc de jouer un rôle essentiel de relais entre les enfants en danger et les départements responsables de leur protection.

Données clés

Auteur : [Mme Muriel Marland-Militello](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50147

Rubrique : Enfants

Ministère interrogé : Famille

Ministère attributaire : Famille et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 mai 2009, page 5065

Réponse publiée le : 20 octobre 2009, page 9974