



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

maltraitance

Question écrite n° 80993

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur le numéro 119, service national téléphonique pour l'enfance en danger. En effet, il semble que de nombreux appels concernent les parents qui s'inquiètent pour leurs enfants de la dépendance aux nouvelles technologies. Or, à l'origine, le 119 a été voulu et créé pour lutter contre les maltraitances. On peut dès lors s'interroger sur la capacité et la compétence des personnels à répondre à de pareilles attentes. Il conviendrait dans ces conditions, de préciser le rôle de ce numéro d'écoute et notamment d'en souligner le caractère plutôt préventif ou curatif. Il lui demande de bien vouloir lui préciser ses intentions en la matière.

Texte de la réponse

Aux termes de l'article L. 226-6 du code de l'action sociale et des familles, le Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED) a pour mission de répondre, à tout moment, aux demandes d'informations ou de conseils concernant les situations de mineurs en danger ou présumés l'être, et de transmettre les informations concernant les enfants en danger aux présidents de conseil général concernés. Les 50 professionnels qui se relaient 24 heures sur 24 sur le plateau d'écoute procèdent à une évaluation systématique des situations qui leur sont présentées. Depuis juin 2008, le SNATED a recensé 130 appels dans lesquels il a été fait état d'une dépendance des mineurs aux nouvelles technologies. Cependant, cette question n'a jamais été l'objet principal de ces appels. En fonction des problématiques exposées, les écoutants ont transmis les informations aux départements concernés ou apporté une aide immédiate aux appelants en les soutenant, en répondant à une demande d'information et en les orientant si nécessaire vers les structures compétentes, notamment en renvoyant les appelants vers la ligne d'assistance téléphonique « Net Écoute Famille ». Cette ligne est gérée par l'association e-enfance, avec le soutien du ministère chargé de la famille, et fonctionne depuis le 1er décembre 2008. Les écoutants qui assurent son fonctionnement sont spécialisés pour traiter les problématiques liées aux nouvelles technologies. L'équipe du SNATED et celle de « Net Écoute Famille » ont par ailleurs la possibilité d'échanger sur leurs pratiques et d'affiner les modalités de réorientation vers l'un ou l'autre service compétent dans le cadre d'un groupe de travail qui réunit de manière régulière l'ensemble des acteurs de la téléphonie sociale. Au regard de tous ces éléments, il apparaît que le SNATED répond bien aux missions qui lui sont dévolues par la loi, et qu'il réoriente les appelants vers les services compétents (en l'espèce Net Écoute Famille) lorsque cela s'avère nécessaire.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 80993

Rubrique : Enfants

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Solidarités et cohésion sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 juin 2010, page 6523

Réponse publiée le : 20 décembre 2011, page 13384