



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Projet de dégradation du numéro 119 d'écoute des enfants en danger

Question écrite n° 13419

Texte de la question

Mme Gabrielle Cathala alerte Mme la ministre de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées sur un projet de réorganisation du numéro 119 - Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (SNATED) dont elle a été informée. Ce numéro d'urgence dédié à la prévention et à la protection des enfants en danger ou en risque de l'être est touché par un projet qui, sous couvert de réorganisation, vise à précariser les écoutantes et dégrader leurs conditions de travail d'une part et à leur substituer pour partie des robots conversationnels de type IA-LLM. Cette décision conduirait à abandonner le cœur de la mission de service public du numéro 119 - SNATED : offrir aux enfants et à leurs parents protecteurs une écoute humaine, experte et immédiatement accessible. Cette austérité qui ne dit pas son nom aurait pour conséquence l'arrêt de l'écoute de nuit, privant ainsi les usagers d'une aide qui représentait en 2025 un volume de 50 000 appels. Cela signifie des appels manqués d'enfants en danger, entraînant une absence d'aide lors de fugues, de crises suicidaires ou de violences intrafamiliales. Le projet prévoit également une dégradation des conditions de travail des écoutants, avec moins d'encadrement par des psychologues et la suppression de leurs RTT. Surtout, le projet prévoit la décision irresponsable de remplacer une partie du travail des écoutants par un *chatbot* recourant à la technologie de l'IA-LLM. Mme la députée tient à alerter Mme la ministre que l'accueil d'enfants en danger, chargés d'émotions, fragiles, ne saurait être traité correctement par un robot conversationnel et nécessite des compétences professionnelles et émotionnelles d'écoute que seul un humain peut offrir. Le rôle des écoutants est par ailleurs de porter des évaluations sur des situations complexes, il serait particulièrement irresponsable et consternant de laisser une machine arbitrer des dossiers où des vies humaines sont en jeu. L'affaire de l'algorithme de la CAF a révélé à quel point sous-traiter les décisions concernant des personnes vulnérables à des automates pouvait générer un renforcement des inégalités et des violences institutionnelles. C'est pourquoi elle lui demande de lui transmettre le détail des informations concernant le projet de réorganisation du numéro 119 - SNATED et de bien vouloir tout mettre en œuvre pour que cette ligne d'appel d'urgence demeure entièrement humaine, autant dans le traitement de son personnel que pour apporter aux enfants en danger toute l'écoute et l'accompagnement que la nation leur doit.

Texte de la réponse

Le 119 constitue la porte d'entrée nationale du signalement des situations de danger ou de risque de danger pour les enfants. À ce titre, il joue un rôle déterminant dans le repérage précoce, l'écoute, l'orientation et la transmission des informations préoccupantes aux autorités compétentes. L'activité du service connaît depuis plusieurs années une évolution significative. En 2024, 40 709 enfants ont été concernés par une situation portée à la connaissance du Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger, soit une hausse de 13 %, traduisant à la fois une meilleure libération de la parole et une pression accrue sur le dispositif. Dans le même temps, près de 45 % des appels n'ont pu être traités immédiatement, ce qui révèle une tension structurelle du service. Dans ce contexte, le Gouvernement a engagé, avec les départements, co-gouvernants du GIP France Enfance Protégée, une démarche de renforcement et de modernisation du 119, afin de garantir une réponse effective à chaque appel. S'agissant des inquiétudes exprimées par la députée, la ministre tient à apporter les précisions suivantes : En premier lieu, le Gouvernement réaffirme sans ambiguïté que l'écoute des enfants en danger repose sur des professionnels qualifiés. Il n'est pas envisagé de substituer à cette écoute humaine un

dispositif automatisé pour le traitement des situations. Les missions d'évaluation, d'analyse et d'orientation, qui engagent la protection de l'enfant, relèvent et continueront de relever exclusivement de l'expertise humaine. En second lieu, les travaux engagés visent prioritairement à renforcer les capacités de réponse du service. Des recrutements d'écoutants sont en cours, et une adaptation de l'organisation est conduite afin de mieux couvrir les plages horaires de forte sollicitation. L'objectif est de réduire significativement le nombre d'appels non traités et d'améliorer la qualité de la réponse apportée. Par ailleurs, une évolution du service est engagée dans une logique d'accessibilité élargie, notamment pour les publics jeunes. Le développement de canaux complémentaires (tchat, formulaires en ligne, dispositifs de rappel) vise à faciliter l'accès au service, sans se substituer à l'écoute téléphonique, mais en la complétant. S'agissant de l'organisation du service, des réflexions sont en cours pour améliorer le traitement des appels, notamment au stade du pré-accueil, afin de mieux orienter les sollicitations et de garantir la mobilisation des écoutants sur les situations les plus sensibles. Ces évolutions s'inscrivent dans un objectif d'efficacité opérationnelle et de meilleure allocation des ressources. La ministre rappelle également que le 119 s'inscrit dans un écosystème plus large, en lien étroit avec les cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP) des départements. Un travail est engagé pour clarifier et fluidifier les circuits de signalement, notamment pour les professionnels, afin de renforcer la cohérence d'ensemble du dispositif. Ces actions s'inscrivent dans une dynamique globale qui vise à renforcer la prévention et la détection précoce des situations de danger. Enfin, la ministre souhaite rappeler que l'innovation ne saurait se faire au détriment de l'humain. Les outils numériques peuvent contribuer à améliorer l'accessibilité et l'efficacité du service public, mais ils ne remplacent ni l'écoute, ni le discernement, ni l'engagement des professionnels. Le Gouvernement est pleinement mobilisé pour que le 119 demeure un service accessible, réactif et profondément humain, à la hauteur des attentes des enfants et des familles, et des exigences de la protection de l'enfance.

Données clés

Auteur : [Mme Gabrielle Cathala](#)

Circonscription : Val-d'Oise (6^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13419

Rubrique : Enfants

Ministère interrogé : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Ministère attributaire : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 mars 2026](#), page 2068

Réponse publiée au JO le : [7 juillet 2026](#), page 6412