



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

119 : garantir une oreille bienveillante pour tous les enfants en danger

Question écrite n° 14072

Texte de la question

M. François Ruffin interroge Mme la ministre de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées pour savoir ce qu'elle compte faire pour que tous les enfants en danger puissent atteindre une oreille humaine bienveillante quand ils en ont le plus besoin. M. le député relate en particulier ces propos : « Ce matin, nous avons reçu l'appel d'un enfant de 13 ans au 119. Il vient de se faire frapper, il ne peut pas attendre. Vous l'imaginez tomber sur un serveur taper 1, taper 2 ? ». Le 119, ou service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED), est le seul numéro d'urgence ouvert aux enfants 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il offre la possibilité à toute personne mineure ou majeure, victime ou témoin de violences physiques, psychologiques ou sexuelles, d'être prise en charge par une équipe d'une quarantaine d'écoutants formés pour recueillir la parole, conseiller, orienter. Ce numéro connaît depuis plusieurs années une forte augmentation des appels : plus de 250 000 en 2025, près de 700 par jour. En particulier, les mineurs sont de plus en plus nombreux depuis le covid. Pourtant, l'entretien donné par Anne Morvan-Paris au journal *Enfance et Jeunesse* le 16 mars 2026 inquiète. La directrice générale du GIP France Enfance Protégée y dévoile sa « feuille de route ». D'abord, remettre en cause l'ouverture du numéro la nuit en passant de deux personnes mobilisées à une seule, alors que 10 % des appels sont passés la nuit, notamment depuis les outre-mer. Il y a quelques années, le 3919 a été instauré, numéro d'urgence pour les femmes victimes de violence, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aujourd'hui, certains voudraient faire le chemin inverse pour les enfants en danger. Ensuite, remplacer le « pré-accueil », les personnes chargées d'assurer une première écoute et de prioriser les appels, par un serveur interactif : « Taper 1 si vous êtes mineur, taper 2 si vous êtes majeur ». Enfin, expérimenter l'IA pour réaliser la restitution des appels. Cette possibilité devrait faire l'objet d'une discussion démocratique en interne pour assurer qu'elle soit à la fois au service des enfants et des écoutants. Cet avenir incertain alimente une situation de grande souffrance au travail. Les agents du 119 sont au contact quotidien de la souffrance et des victimes pour qui elle est sans doute la plus terrible : les enfants. Ils doivent désormais le faire dans des conditions dégradées : « On pleure, on n'est pas loin du *burn-out*, mais on doit toujours continuer à prendre les appels ». On promettait reconnaissance et rémunération à ces travailleurs essentiels, mobilisés pendant le covid et qualifiés à cette occasion de « héros » par M. Adrien Taquet, alors secrétaire d'État chargé de la protection de l'enfance. Mais depuis, ils n'ont obtenu ni prime Ségur, ni augmentation. Il lui demande ce qu'elle compte faire pour donner au 119 les moyens de traiter ces centaines d'appels quotidiens dans de bonnes conditions et permettre de garantir à tous les enfants en danger une oreille humaine bienveillante 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Données clés

Auteur : [M. François Ruffin](#)

Circonscription : Somme (1^{re} circonscription) - Écologiste et Social

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14072

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 : [7 avril 2026](#), page 2869