



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 en faire la demande, il faut contacter le service mais il est préférable de remplir un formulaire de «demande de documentation» sur le site www.allo119.gouv.fr. La documentation et son envoi sont gratuits.

Les outils disponibles :

- Affiche
- Autocollant
- Bannière animée pour sites web
- Film d'information à destination des professionnels de l'enfance et de l'éducation
- Plaquette d'information du service
- Rapport d'activité annuel

La participation à des colloques et à des conférences, la création d'événements, les relations presse et les relations publiques, sont également des moyens de communication couramment utilisés par le service.

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.



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



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 Conseil général des Pyrénées-Orientales*

Vice-présidents :

Sabine FOURCADE, *DGCS*
Martine BROUSSE, *La Voix de l'Enfant*

Directeur Général :

Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS

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 - Site web : 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 factures détaillées 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 et des départements d'Outre-mer. 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 dans le champ de la téléphonie sociale l'unique service 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 d'experts du champ de la protection de l'enfance et de la téléphonie sociale et en santé.

● Ses missions

La loi du 10 juillet 1989, confortée 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 l'Enfance en Danger**.

La création de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger (ONED) 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 finance 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.oned.gouv.fr



L'accueil et le traitement des appels au 119

Chaque jour, en moyenne 1 667 appels sont décrochés au 119 et près de 91 appels sont traités par les écoutants. Cette fonction se traduit par l'écoute, l'orientation, l'information et dans certains cas par la transmission d'informations aux services départementaux. Chaque appel mobilise trois niveaux d'intervention.

● 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 50 professionnels de formations complémentaires : psychologues, juristes, travailleurs sociaux.

Ces professionnels sont 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 et connaissent les réseaux 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 2/3 de l'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, 1/3 consiste à proposer une transmission des informations préoccupantes aux services départementaux.

● 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 Général 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 Général comme correspondant du SNATED. Après réception des informations, le responsable de la CRIP mobilise les services sociaux 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 procèdent à l'établissement d'un diagnostic et cherchent les réponses les plus adaptées.

● 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.

● 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.

