



La communication et l'information du 119

La communication du 119

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, on peut 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 :

- Plaquette d'information du service
- Affiche
- Autocollant
- Film d'information à destination des professionnels de l'enfance et de l'éducation « Parce que des solutions existent »
- 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 du 119

Par son site, par des interventions d'écouterants, le 119 est toujours disposé à présenter ses missions et ses métiers à tout professionnel ou service désireux de parfaire sa connaissance du 119.

Quelques chiffres sur l'activité du 119 en 2008

Nombre d'entretiens avec un professionnel : environ **30 000**

Nombre de transmissions d'informations
aux Conseil Généraux : **6 300**

Nombre d'enfants concernés par ces transmissions : **+ de 10 000**

Groupement d'Intérêt Public Enfance en Danger

STRUCTURE JURIDIQUE : Groupement d'Intérêt Public

CONSEIL D'ADMINISTRATION :

MINISTÈRES

- Direction Générale de l'Action Sociale
- Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques
- Direction Générale de la Santé
- Direction Générale de l'Enseignement Scolaire
- Direction chargée de la Jeunesse
- Direction des Affaires Criminelles et des Grâces
- Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse
- Direction Générale de la Gendarmerie Nationale
- Direction Générale de la Sécurité Publique
- Direction Générale des Collectivités Locales

CONSEILS GÉNÉRAUX

- Aube
- Haute-Corse
- Dordogne
- Eure
- Finistère
- Haute-Garonne
- Indre-et-Loire
- Loire
- Maine-et-Loire
- Nord
- Bas-Rhin
- Rhône
- Deux-Sèvres
- Essonne
- Seine Saint-Denis

PERSONNES MORALES DE DROIT PRIVÉ

- Association Française d'Information et de Recherche sur l'Enfance Maltraîtée (AFIREM)
- Fédération Nationale des Ecoles des Parents et des Educateurs (FNEPE)
- La Voix de l'Enfant
- Fondation pour l'Enfance
- Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)

Président : CHRISTOPHE BECHU

Vice-présidents : ANNE-AYMONE GISCARD D'ESTAING
JEAN-JACQUES TREGOAT

Directeur Général : PAUL DURNING

Le service est également assisté d'un **Comité Technique** composé de spécialistes.

En danger ?

Le mieux, c'est d'en parler !



ALLO 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 pour 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 pour l'Enfance Maltraîtée. 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 à tous même depuis les téléphones mobiles et les Départements d'Outre-Mer: La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance élargit les missions d'Allô Enfance Maltraîtée. Le service change alors de dénomination. Il devient : « Le Service National d'Accueil Téléphonique pour 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 **Groupeement d'Intérêt Public** (ce groupeement gère également l'Observatoire National de l'Enfance en Danger – voir encadré).

Elle réunit trois instances directement concernées par la prévention et la protection des mineurs : l'Etat, les départements et des associations. Le 119-Allô Enfance en Danger 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'Etat et les départements.

● Les missions du 119 - Allô Enfance en Danger

Depuis la loi du 5 mars 2007, **trois missions** lui sont confiées :

1. **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.
2. **Transmettre les informations** concernant ces enfants aux services des Conseils Généraux compétents en la matière.
3. **Agir** au titre de la prévention des situations d'enfants en danger ou en risque.

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 des appels au 119

Chaque jour, en moyenne, 2 200 appels sont traités par le 119. 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.

● Le pré accueil

Cette fonction est prise en charge par une équipe de professionnels de la téléphonie.

Leur rôle est d'accueillir les appelants, de leur présenter le service et d'orienter les appels explicites vers le plateau d'écoute.



● Le plateau d'écoute

Il est composé de 50 professionnels de formations complémentaires : psychologues, juristes, travailleurs sociaux.

Quatre compétences sont requises : être formé à la relation, avoir une connaissance des pathologies liées à la maltraitance, maîtriser les fonctionnements institutionnels, administratifs et judiciaires et connaître les réseaux sociaux départementaux. Leur mission première 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.

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, répondre à une demande d'information précise.

● La coordination

Une équipe de coordonnateurs encadre les professionnels du pré accueil et du plateau d'écoute. Elle assure l'interface entre le 119 et les services sociaux départementaux.

Les coordonnateurs maîtrisent l'ensemble des procédures de transmission d'information aux départements, valident les contenus et assurent le suivi. Ils sont en relation permanente avec les correspondants et les dispositifs départementaux d'action sociale.



La prise en charge des situations par les Conseils Généraux

Le Président du Conseil Général est responsable des mesures à prendre à l'échelon départemental dès réception de l'information transmise par le 119.

● Réception des informations

Un professionnel est désigné dans chaque département par le Président du Conseil Général pour être le correspondant du SNATED. Après réception des informations, le correspondant mobilise les services sociaux à des fins d'évaluation des situations, selon le dispositif mis en place par le Président du Conseil Général.

● Evaluation des situations

L'évaluation est généralement pluridisciplinaire : travailleurs sociaux, médecins de PMI, puéricultrices et psychologues 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 éducative, aide financière, accompagnement en économie sociale et familiale...

Cependant, le département peut saisir l'autorité judiciaire. C'est notamment le cas 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 119

Les services sociaux départementaux sont tenus d'informer le 119 des suites données à chacune des situations révélées. Ces données sont analysées et permettent au service d'améliorer ses réponses.

