



Paris, le 20 novembre 2020

Communiqué de Presse

Journée internationale des droits de l'enfant : Depuis 30 ans, le 119-Allô enfance en danger est au cœur des droits de l'enfant

En 2020, le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (Snated) dont le numéro d'appel est le 119, célèbre le 30^{ème} anniversaire de sa mise en place effective. Le 1^{er} appel a en effet été décroché le 10 janvier 1990. Depuis, le téléphone n'a jamais cessé de sonner...

En cette journée internationale des droits de l'enfant, le service rappelle que depuis 30 ans, il est **au service de tous les enfants et des familles**.

Le Snated-119 n'a ainsi jamais cessé d'apporter des évolutions en termes de fonctionnement pour une meilleure accessibilité du service.

A l'occasion de cette journée, le Snated -119 souhaite présenter ses dernières actualités :

Chiffres clés de 30 ans d'existence du service

- **Les appels décrochés**
En 1990 : 115 000 appels soit 315 /j.
En 2019 : 225 332 soit 615/j.
- **Près de 814 000 appels d'enfants en danger ou en risque de l'être ont été traités par les écoutants du 119**, professionnels de la protection de l'enfance (*9 235 en 2009 / 33 966 en 2019*).
- **Plus de 431 000 enfants ont été repérés par le 119 et ont fait l'objet d'une information préoccupante** transmise aux conseils départementaux en raison d'une situation de danger ou de risque de danger (*26 059 en 2019*).

D'année en année, le 119 traite de plus en plus d'appels. Le nombre d'écoutants a pratiquement doublé en 30 ans : 25 en 1990 et 40 en 2019.

La tendance la plus notable est la part des informations préoccupantes dans le nombre d'appels traités par les écoutants : 50% en 2019 pour moins de 20% en 1990.

Les dernières données annuelles officielles (année 2019) sont disponibles à [cette adresse](#).

Depuis le début de l'année 2020, ces données augmentent également sensiblement, notamment depuis la période de confinement.

- **Quelques données chiffrées des appels au 119 pendant la période de confinement du 18 mars au 10 mai 2020** (en comparaison avec la même période en 2019). L'étude complète est disponible à [cette adresse](#).

Indicateurs clés	Même période		Evolution brute
	2019	2020	
Appels entrants dans le service	62 467	97 542	56,1%
Appels présentés	-	51 077	-
Appels pré-traités	-	42 674	-
Aides immédiates (AI) -conseils, soutien, orientations...	2 615	2 717	3,9%
Informations préoccupantes (IP) transmises aux cellules de recueil des informations préoccupantes (Crip) du département de l'enfant	2 553	3 327	30,3%
Appels traités par un écoutant (AI + IP)	5 168	6 044	17,0%
Saisines des services de 1 ^{ère} urgence	37	79	113,5%
Appels de mineurs	892	1 245	39,6%
Appels qualifiés d'urgents	450	842	87,1%

Depuis la fin du confinement, l'activité continue à se maintenir avec 24 % d'augmentation d'activité et une recrudescence des appels de mineurs et du voisinage.

Un service en constante évolution : Le 119 met en place un dispositif d'accessibilité aux personnes sourdes et malentendantes

Depuis plusieurs mois, le Snated-119 œuvre pour diversifier les canaux d'accessibilité du service à l'ensemble des citoyens. Après la mise en place le 2 avril 2020 [d'un formulaire en ligne permettant de déposer une situation par écrit](#), (plus de 30 écrits reçus chaque jour) le Snated met aujourd'hui en fonction un dispositif pour une **accessibilité du service aux personnes sourdes et malentendantes**.

Le Snated-119 a choisi de travailler avec la société [Elioz](#) qui propose des solutions et services innovants dédiés aux personnes sourdes et malentendantes, mineures ou adultes.

Comment fonctionne ce dispositif ?

Les internautes peuvent désormais découvrir sur le [site allo119.gouv.fr](http://site.allo119.gouv.fr) un nouvel onglet dans le menu principal du site : l'onglet « sourds et malentendants ».

The image shows a screenshot of the 119 website. At the top left is the 119 logo with '24h/24' and '7j/7' indicators. Next to it is the text 'Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger'. On the right, there are logos for 'Groupe d'Intérêt Public Enfance en Danger', 'REPUBLIQUE FRANÇAISE', and 'Départements'. A navigation menu contains items like 'PRÉSENTATION', 'ACTIVITÉS', 'ACTUALITÉS', 'PARTENARIATS', 'COMMUNICATION DOCUMENTATION', 'VOS QUESTIONS', 'ENGLISH', and 'SOURDS ET MALENTENDANTS'. The 'SOURDS ET MALENTENDANTS' item is highlighted with a red box. Below the menu, there is a large clock icon and a green button that says 'BESOIN D'AIDE ? Un formulaire en ligne à votre disposition. Lien vers le formulaire ».

Ce lien permet d'accéder à une nouvelle page du site dédiée à cette fonctionnalité. On y retrouve une vidéo d'1 mn qui permet aux internautes d'avoir des informations détaillées sur la fonctionnalité. En cliquant sur le pictogramme on accède directement à une page permettant la vidéoconférence.

The screenshot shows a website navigation menu with items like 'PRÉSENTATION', 'ACTIVITÉS', 'ACTUALITÉS', 'PARTENARIATS', 'COMMUNICATION DOCUMENTATION', 'VOS QUESTIONS', 'EN IN ENGLISH', and 'SOURDS ET MALENTENDANTS'. The main heading is 'Je suis sourd ou malentendant. Comment puis-je contacter le 119 ?'. Below the heading, there is a paragraph explaining the service: 'Le service met en place un dispositif afin de vous permettre de nous contacter en langue des signes française (LSF) pour évoquer une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Cette fonctionnalité est accessible du lundi au vendredi de 08h30 à 19h et le samedi de 9h à 12h.' A video player is embedded, showing a man speaking. Below the video, there are instructions: 'Pour accéder à la vidéo conférence LSF, cliquer sur ce picto' and 'Vous pouvez également, à tout moment, évoquer une situation par écrit en utilisant le formulaire < a href="#" > Besoin d'aide ? < /a >'. An 'Attention' section states: 'En cas de danger grave et immédiat, il faut impérativement contacter les services de première urgence : Par téléphone : les services de police ou de gendarmerie (17 ou 112), les pompiers (18 ou 112) ou le Samu (15). Par sms : le 114'.

The banner features the 119 logo with the text '119 ALLÔ ENFANCE EN DANGER' and 'Avec un interprète LSF'. It states 'ACTUELLEMENT OUVERT' and 'Vous êtes sourd ou malentendant, vous communiquez en LSF Avec un interprète'. The operating hours are listed as 'Lundi au Vendredi 08h30 - 19h00' and 'Samedi 09h00 - 12h00'. The background shows a smiling woman wearing a headset.

Comment se passe le contact entre le sollicitant sourd ou malentendant et le professionnel du 119 ?

Cette fonctionnalité permet aux personnes sourdes et malentendantes de contacter le Snated grâce à un service de relais téléphonique qui leur est dédié en langue des signes française. Il faut pour cela disposer d'une connexion internet et d'une webcam.

Que ce soit d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur, le sollicitant aura un contact, pendant les heures d'ouverture, avec un interprète de la langue des signes. Ce professionnel contactera le 119 afin de faire la traduction des échanges avec l'agent du pré-accueil, puis l'écouter professionnel de l'enfance si la situation concerne bien un enfant en danger ou en risque de l'être. L'opérateur interprète, formé et sensibilisé à la problématique et, au verbatim de la protection de l'enfance, traduit ainsi l'échange en temps réel.

Un service en constante évolution : le 119 désormais présent sur le réseau social LinkedIn

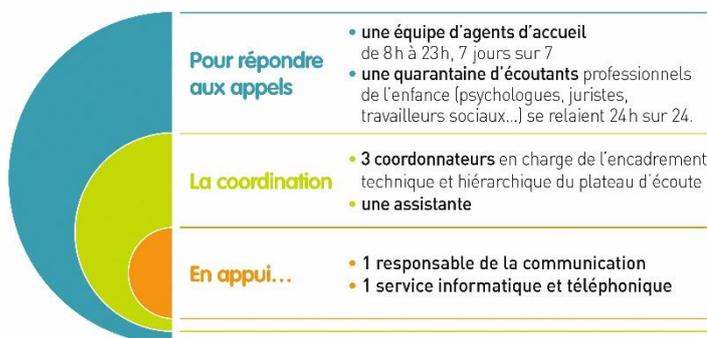
Afin d'être toujours au plus proche des professionnels, le Snated-119 arrive aujourd'hui sur le réseau social LinkedIn sous l'intitulé : « 119-Allô enfance en danger / Giped » afin de présenter la dynamique du service.

A travers cette page, le service souhaite présenter son activité, ses actualités, ses partenariats, ses projets, les recrutements... Cette communication s'adresse plus particulièrement aux adultes, aux professionnels, aux partenaires, aux institutions, aux médias ... Cette page n'est pas destinée à recueillir des éléments sur des situations individuelles d'enfant en danger ou en risque de l'être.

➤ Retrouvez-nous à partir du 20 novembre 2020 en suivant [ce lien](#).

A retenir sur le Snated-119

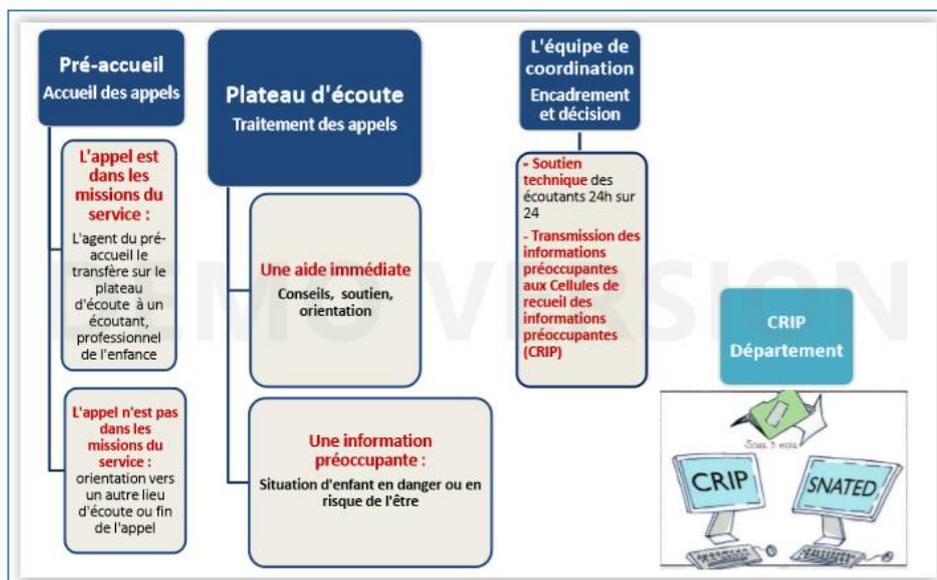
➤ Une équipe mobilisée en permanence



➤ Un numéro avec des caractéristiques essentielles



➤ Un parcours de l'appel au 119



Pour tout contact :

Nora Darani, responsable communication du Gip Enfance en Danger
(Snated-119 / Onpe)
+ 33 (0) 7 83 67 62 12
ndarani@giped.gouv.fr