

DRING

BONJOUR

Bidibidip

ALLÔ?

TÛT-TÛT  
-TÛT

DREIIN

ALLÔ?

BONJOUR

TIDUP  
TIDUP

TIDILIP

BIP BIP

DRING



JE VOUS  
ÉCOUTE

# RECUEILLIR ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS SUR LES MINEURS EN DANGER

## Le 119 en action

**Le téléphone sonne... sans arrêt... nuit et jour... sept jours sur sept, sans interruption. C'est sans doute la première chose qui frappe le visiteur du Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (SNATED), mieux connu sous le nom de son numéro abrégé : le 119.**

Le téléphone sonne de manière ininterrompue depuis trente trois ans maintenant. Une continuité qui fait la force du service et incarne la notion de service public. C'est en juillet 1989 que le législateur a décidé la création d'un « service national d'accueil téléphonique gratuit »<sup>1</sup>. Les départements ayant la charge de la protection de l'enfance, leurs représentants constituent avec ceux de l'État un Groupement d'intérêt public où siègent également des représentants associatifs.

**L'équipe du 119**

**(avec Caroline,  
Céline, Laura, Marie,  
Martin et Raymond)**

1- Loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des enfants et à la protection de l'enfance



## **Basé à Paris, le service prend en charge en un lieu unique des communications provenant de l'ensemble des territoires, y compris les collectivités d'Outre-mer.**

En janvier 2023, le 119 a rejoint France Enfance Protégée, nouveau Groupement d'intérêt public créé dans la foulée de la loi Taquet du 7 février 2022, en particulier dans sa volonté de « mieux piloter la politique de protection de l'enfance ». France Enfance Protégée réunit les équipes des deux structures de l'ex-GIPED (SNATED-119 et Observatoire national de la protection de l'enfance), de l'Agence française de l'adoption et du Conseil national d'accès aux origines personnelles. Il assure les secrétariats du Conseil national pour l'accès aux origines personnelles, du Conseil national de l'adoption et du Conseil national de la protection de l'enfance.

Les missions du 119 sont définies par le code de l'action sociale et des familles (note article L226-6) : il s'agit en premier lieu d'**une mission de prévention** qui consiste à 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 des mineurs en danger. L'autre mission du 119 est **une mission de transmission** des informations préoccupantes concernant les enfants en danger ou en risque de l'être aux services départementaux compétents en la matière : les Cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP). Chaque année le 119 réalise une étude statistique sur son activité.

Dans le cadre du premier plan de lutte contre la prostitution des mineurs, le SNATED-119 s'est doté en 2023 d'un dispositif de lutte contre la prostitution des mineurs, à l'attention des mineurs, de leur entourage et des professionnels au contact d'adolescents concernés par cette problématique. Composé de quatre agents, le dispositif propose une plateforme d'écoute et d'orientation, réalise une cartographie nationale et contribue à des actions de sensibilisation.

L'équipe du SNATED est composée d'une dizaine d'agents de pré-accueil, de plus de trente écoutants, d'un directeur, de coordonnateurs et d'agents administratifs. Elle est en relation étroite avec le service informatique de France enfance-protégée qui s'assure du bon fonctionnement de la téléphonie et des transmissions dématérialisées aux Cellules de recueil des informations préoccupantes.

Les écoutants au 119 sont des professionnels aux formations initiales diverses (psychologie, droit, éducation spécialisée), ayant le plus souvent une expérience dans le domaine de l'enfance. Ils bénéficient tous d'une formation de 70 heures, alliant théorie et pratique, avant de prendre leur poste.

**L'équipe du  
SNATED est  
composée d'une  
dizaine d'agents  
de pré-accueil,  
de plus de trente  
écoutants [...]**

Le pré-accueil du 119 est présent tous les jours de 7h à 23h. Le taux de décrochage est très bon avec plus de 93 % d'appels pris en charge. La mission première des agents du pré-accueil est de s'assurer que les appels sont bien dans les missions du service. Si ce n'est pas le cas, ils réorientent les appelants vers des services mieux à même de prendre en compte leurs demandes. Si l'appel correspond aux missions du service, le pré-accueil fait patienter les appelants jusqu'à ce qu'un écoutant soit disponible ou invite à rappeler ultérieurement si tous sont en ligne ou en rédaction. Les appels de mineurs sont considérés comme prioritaires et pris en charge séance tenante.

Mais le téléphone n'est pas la seule voie d'accès au 119. Depuis avril 2020 les internautes disposent d'un formulaire qu'ils peuvent remplir à partir du site internet. Enfin, depuis mai 2021 un tchat a été ouvert à l'intention des mineurs. Il vient moderniser et diversifier l'accès au service. Le tchat est exclusivement réservé aux jeunes de moins de 21 ans. Le tchat répond aux mêmes missions de prévention, protection et transmission que l'appel au 119. Il s'agit d'un échange, par messages, entre un professionnel de la protection de l'enfance (écoutant) et un mineur/jeune majeur (internaute) ; et ce, dans un but d'évaluation. L'accès au tchat s'effectue via le site internet du SNATED. Il est ouvert de 15h à 21h tous les jours de l'année. Le tchat a la même finalité que l'appel et utilise, pour l'écoutant, les mêmes techniques, dans une forme d'écoute par l'écrit : recueillir les éléments de danger auprès de l'internaute, les évaluer et prendre la décision de transmettre une Information Préoccupante (IP), d'orienter et de conseiller, en fonction de la situation.



En 2022, le service a traité 37 217 sollicitations. 83 % d'entre elles faisaient suite à un appel téléphonique, 11 % à un formulaire et 6 % à un tchat. Les modalités de travail des écoutants, sous des formes spécifiques en fonction de l'outil (téléphone ou tchat) sont identiques dans le sens où elles visent au recueil d'informations. Il ne s'agit pas de reproduire une parole brute mais de se livrer à une investigation la plus complète possible des éléments ayant trait à la situation, à leur analyse en se centrant exclusivement sur ce qui concerne l'enfant pour identifier d'éventuels éléments de danger.

**En 2022,  
le service  
a traité 37 217  
sollicitations**

Les sollicitations donnent lieu à des conseils et orientation des personnes ou à des transmissions aux Cellules de recueil des informations préoccupantes des départements, quand des éléments de danger ou de risque de danger concernant des mineurs sont identifiés.

Les coordonnateurs du 119 assurent l'interface avec les départements.

Depuis 2019, la majorité des sollicitations traitées donne lieu à des transmissions adressées aux départements, soit plus de 57 % aujourd'hui. Ce pourcentage augmente régulièrement. À titre d'exemple, près de 17 000 informations préoccupantes ont été transmises en 2022, contre 12 000 en 2012, pour un nombre de situations traitées équivalent.

---

## **QUI CONTACTE LE 119 ?**

---

33 % des personnes contactant le 119 sont membres de la famille proche du mineur concernés (mère, père, grands-parents...). 18% sont des mineurs : 14 % nous contactant pour leur propre situation et 4 % pour un ami, camarade etc. Les sollicitations émanent également de voisins, de professionnels, de membres de l'entourage...

Parmi les dangers évoqués par les personnes sollicitant le service, les violences psychologiques sont évoquées dans 54 % des sollicitations, les négligences envers les mineurs dans 48,5 % des sollicitations, les violences physiques dans 36,2 %. Environ 15 % des appels font état de conditions d'éducation compromises, notion qui renvoie davantage à un risque de danger et s'inscrit dans la prévention. Les dangers mentionnés comprennent aussi ceux découlant du comportement du mineur lui-même s'il se met en danger, l'exposition aux violences dans le couple et en particulier aux violences conjugales, les violences sexuelles et le fait que le mineur soit privé de la protection de ses parents. Ce dernier cas inclut les mineurs en errance et les mineurs étrangers non accompagnés. Il demeure marginal dans les appels au 119.

Dans 40 % des sollicitations, au moins deux dangers distincts sont évoqués. Les négligences concernent davantage les enfants en bas âge, et la mise en danger des mineurs par leurs propres comportements, les adolescents. Les jeunes enfants en danger sont majoritairement des garçons, les adolescents, des filles. On formulera l'hypothèse que les jeunes filles font davantage état de ce qui relève de la souffrance psychique.

Neuf fois sur dix, les situations présentées font apparaître des défaillances parentales. Mais il arrive que soient rapportées des maltraitances émanant d'autres membres de l'entourage de l'enfant ou de professionnels en charge des mineurs (éducateurs, assistants familiaux...). Les familles évoquées dans les sollicitations du 119 sont pour 35 % traditionnelles, soit deux fois moins fréquemment que dans la population globale.

En 2022, 31 873 enfants distincts ont été évoqués dans les informations préoccupantes adressées aux départements.

En 2022, 262 situations de danger immédiat ont imposé un recours des écoutants à un service de première urgence (SAMU, police/gendarmerie) pendant l'appel.

Dans 19 % des cas, les transmissions aux départements sont accompagnées d'une mention « urgent » faisant référence à des situations où sont évoquées des traces de coups, une fugue, des négligences sur enfants en bas âge etc.

Quand le 119 est alerté sur des situations de danger se trouvant à l'étranger, il répercute les informations aux consulats et ambassades et/ou à ses partenaires du réseau Child Helpline International.

---

## LES SUITES DE LA TRANSMISSION

---

Quand les cellules de recueil des informations préoccupantes reçoivent les transmissions du 119, elles décident des suites à donner : classement sans suite, répercussion au Parquet (situation grave, danger immédiat) ou déclenchement d'une évaluation en protection de l'enfance. Les modalités d'évaluation sont variables selon les situations et les départements : équipes dédiées, services sociaux territoriaux, services d'aide à la parentalité, de protection maternelle et infantile, lien avec le service social scolaire etc.

Si des dangers ou risques de dangers sont constatés, des mesures d'aide sont alors proposées à la famille concernée : intervention d'un éducateur au domicile, présence d'une TISE, aide à la gestion du budget, accueil provisoire du mineur... Si la famille n'adhère pas aux propositions, le juge des enfants est alors saisi et peut décider de mesures judiciaires : Assistance éducative en milieu ouvert, placement...

Le résultat des évaluations doit être transmis dans les trois mois au 119. Cette information est cruciale pour que les écoutants aient connaissance des suites de leur travail et en cas de rappel concernant la même situation. Dans 6 % des cas, la famille n'a pas été identifiée. Dans 21 % des cas, l'évaluation a conclu à une absence de danger. Dans 21 % des cas, la famille était déjà connue, principalement pour des problèmes économiques. Dans 21 % des cas, la famille était déjà connue pour des problèmes éducatifs. Dans 25 % des cas des dangers ont été identifiés mais la famille était inconnue du département. À l'issue de l'évaluation, les prestations administratives mises en œuvre ont principalement été des mesures d'Aide éducative à domicile (65 %).



SIGNAL D'ALARME

TIREZ LA POIGNÉE





# Le 119, ce couloir d'entrée en protection de l'enfance

**Dès la sortie de l'ascenseur, on aperçoit derrière la porte vitrée, le long couloir du 119.**

Ce long couloir est foulé par les agents d'entretien, au petit matin, qui veillent à ce que les salariés du 119 travaillent dans de bonnes conditions. Puis, les premiers écoutants ainsi que l'un des professionnels du pré-accueil téléphonique arrivent vers 7h pour prendre la relève des écoutants de la nuit. C'est ensuite une procession dans ce long couloir qui abrite derrière chaque porte, une fonction essentielle au bon déroulement de la mission du 119 : la communication, l'administration du personnel, l'informatique, la direction, le bureau de la coordination, le pré-accueil téléphonique qui a une vue directe sur le plateau d'écoute, le plateau d'écoute, la salle tchat, le dispositif de lutte contre la prostitution des mineurs, la salle de réunion, la salle des casiers, et au fond à gauche, la salle pour déjeuner.

Ce long couloir est le liant d'un service en constant mouvement. « Tu pourras passer me voir pour parler de la situation de la petite Anita dans le 78 ? » demande Carole, cadre de coordination à Chloé, écoutante. La porte s'ouvre sur le plateau d'écoute. Renaud, agent du pré-accueil téléphonique, indique qu'une mineure de 14 ans n'a presque plus de batterie et que la situation semble urgente. Laura, écoutante, s'empresse de mettre sa rédaction d'information préoccupante en pause pour prendre la jeune au téléphone. Faïza, également écoutante, sort du plateau d'écoute et se dirige vers le bureau des informaticiens : « Jacques, il semble y avoir un problème sur le logiciel, on ne peut plus valider les informations préoccupantes ». Jeanne débute sa plage d'écoute à 15h. Elle entre par la porte vitrée à 14 h 48 et salue Karine, la responsable de la communication dont la porte du bureau reste toujours ouverte puis Pascal, le directeur, qui se trouve dans le couloir et se dirige vers le bureau de la coordination dont les portes sont également, toujours ouvertes.

Jeanne poursuit sa trajectoire dans ce long couloir et se dirige vers la salle des casiers. Elle prend son cahier, ses stylos, son casque et se rend sur le plateau. Elle salue les collègues écoutants actuellement en appel. Elle branche son casque, se connecte sur l'ordinateur, fait le lien entre les différents logiciels puis la sonnerie retentit. Au bout du fil, Renaud lui indique qu'il s'agit d'une dame. Jeanne le remercie avant d'entrer en communication avec l'appelante.

La mère au bout du fil évoque l'inceste du père de ses enfants sur leur fille, âgée de 9 ans. Elle est dévastée et demande des conseils à Jeanne. Jeanne tente de se montrer contenante durant l'échange tout en sensibilisant cette mère à la nécessité d'alerter les travailleurs sociaux de la protection de l'enfance mais avant tout le Procureur de la République. L'échange dure plus d'une demi-heure et les collègues présents sur le plateau décèlent la difficulté pour Jeanne de faire entendre à cette mère que la protection de sa fille est la priorité. Bien que, oui, les conséquences sur la dynamique familiale risquent d'être irrémédiables. L'un d'eux lance un regard à Jeanne, visant à lui apporter son soutien. Jeanne obtient les éléments identifiants de la famille, ce qui va permettre aux coordinateurs de transmettre une information préoccupante afin d'alerter la protection de l'enfance. Lorsqu'elle raccroche, elle prend une grande inspiration et relâche la pression engendrée par cet appel en expirant longuement. Heureusement, ce jour-là il y a supervision. Jeanne va pouvoir évoquer la situation à ses collègues au sein du groupe, composé de dix écoutants, qui se réunit une semaine sur deux avec la psychologue en charge de la supervision.



# Mon copain Esteban

Esteban est arrivé à l'école ce matin et il était en colère d'être triste encore. Je le sais car je le connais bien, c'est mon meilleur copain, et ça lui arrive des fois quand il arrive dans la cour. Il a les yeux qui ne regardent pas, les cheveux tout fous et le gilet de son grand frère Noa, qui n'est plus en 4<sup>e</sup> avec ma sœur. Elle m'a dit « Il est parti dans un collège super loin d'un seul coup ».

Moi, je déteste quand Esteban n'est pas content et pas d'accord pour être dans la classe. Mais c'est compliqué de savoir pourquoi, car il ne dit jamais rien. Et puis il a toujours des gants même quand il fait hyper chaud.

Je pense des fois à l'affiche rouge du numéro qu'on appelle si ça ne va pas normal. Je lui ai montré une fois, mais Esteban avait sa capuche.

Mon père il travaille pour le numéro de l'affiche, c'est le 119. Elle est devant la porte de l'école où on rentre pour sortir quand c'est le lundi et le jeudi après-midi. Mon père il est écoutant au 119. Il m'a

expliqué son travail : il entend d'abord les gens qu'il écoute, il essaye de comprendre, il demande pour savoir tout le compliqué. Et puis il pose des questions, il écoute encore, il écrit tout et il écoute parfois à fond encore un peu ; et puis après il réfléchit et il répond.

## Le 119, c'est le jour et la nuit.

Après, mon père, il m'explique mal son métier au 119 car je sais qu'il ne veut pas tout me dire. Mais je crois que les oreilles des écoutants peuvent observer et comprendre un peu Esteban, même sans le voir.

Ce métier d'écouter propose une aide à ce qu'il suppose, et argumente ce qu'il prétend évaluer. C'est ce que papa avait dit à maman l'autre jour, ou un truc comme ça, je ne suis plus trop sûr de l'ordre des mots.

Après, moi, j'ai dit tout à Esteban. Le 119, c'est le jour et la nuit.

Son papa et sa maman, à Esteban, ne signent jamais les mots dans le carnet. La maîtresse lui rappelle en cachette, on entend mais elle parle sans dire fort dans la classe, pour juste à lui, mais je sais qu'elle veut les voir dans un rendez-vous d'après la sortie depuis longtemps.

À mon avis, il habite comme s'il était déjà tout seul, ça se voit que ses parents sont loin et c'est pour ça qu'il a froid aux mains.

Je suis sûr d'être son meilleur copain de la cour car il ne parle qu'à moi, même si ce n'est pas souvent. Il vient me voir et reste à côté, sauf si j'essaie d'être très gentil pour savoir si ça va. Il est toujours à penser sans montrer, mais moi j'ai compris, alors je reste. Je lui parle du foot, des jeux sur la console, de nos frères et souvent de Clarisse qui fait trop sa belle dans la classe. Je vais appeler le 119 pour lui moi. Il fait comme s'il colorie avec son compas sur son bras trop souvent, sur le banc, à la place de me répondre.

Mardi je lui ai écrit un mot sur une feuille, que j'avais déchirée du dimanche d'avant de mon cahier de texte. J'ai écrit : « Pourquoi je crois que tu es mon copain ? ». Il n'a pas encore répondu.

Je lui en reparlerai demain à Esteban, car là il marche derrière et moins vite dans le rang. C'est normal aussi, son cartable est bien plus lourd que le mien.

# La plage d'écoute

## 7h-13h

**7h02** – Marie reçoit l'appel d'une grand-mère. L'appelante s'inquiète de ne plus voir son petit-fils depuis que son ex-belle-fille a obtenu la garde.

**7h03** - Julia reçoit l'appel d'une belle-mère qui s'indigne que son compagnon ne fasse rien pour son fils. Elle prend les devants.

**8h16** – Marie échange avec un adolescent sur le chemin du collège. Ce dernier, la voix tremblante, raconte son épuisement de recevoir les coups de ceinture assénés par son père dans ses mauvais jours.

**7h55** – Julia décroche : Amie de la famille depuis douze ans, elle dénonce enfin cette violence qui ne peut plus durer.

**9h00** – Brice reçoit l'appel d'une fillette qui ne veut pas retourner chez sa mère demain soir, malgré le jugement.

**9h01** – Thomas reçoit l'appel d'un animateur du périscolaire qui s'inquiète pour un garçon au comportement violent.

**9h08** – Marie traite l'appel de la voisine de Théo dans le 42 ; Elle nous recontacte pour donner le nom de famille qu'elle a relevé sur la boîte aux lettres.

**9h13** – Julia échange avec un père qui s'emporte. « Mais il vous faut quoi pour comprendre que c'est une grosse conne sa mère ? ».

**10h10** – Marie reçoit l'appel d'une adolescente qui vient d'être battue par son oncle et qui s'est enfuie dans la rue. L'oncle la recherche dans le quartier. Marie regarde sur maps afin d'orienter la mineure vers le commissariat le plus proche.



# au 119

**10 h 12** – Thomas a raccroché et perçoit dans la voix de Marie la gravité de la situation. Pour que Marie puisse chercher une adresse sur Maps plus rapidement, il prend le relais avec l'adolescente pour la rassurer et la guider.

**10 h 13** – Julia décroche : Clara s'inquiète pour son amie Jeanne qui n'est pas venue en cours depuis trois jours, après une violente dispute avec son père.

**10 h 14** – Marie réalise que le commissariat est trop éloigné. Elle compose le 17 pour que la police se déplace vers l'adolescente en fuite. Thomas demande à la jeune se mettre à l'abri dans le premier commerce croisé, et demande l'adresse de la boulangerie en question. Thomas communique l'adresse à Marie qui est en ligne avec un policier. La police va envoyer une patrouille et Marie reprend la jeune.

**10 h 15** – Brice répond à un psychologue en libéral qui suspecte des violences sexuelles sur une patiente mineure.

**10 h 50** – Brice échange avec l'institutrice, inquiète d'un dessin effectué par un élève aujourd'hui. Elle aimerait l'avis d'un professionnel de la protection de l'enfance.

**11 h 20** – Julia reçoit l'appel d'une ancienne stagiaire de crèche dont les professionnelles sont maltraitantes.

**11 h 22** – Thomas est à l'écoute d'un appel inquiet : « J'ai appelé il y a une semaine mais depuis rien a changé ».

**11 h 40** – Marie reçoit l'appel d'un citoyen qui parle de cette scène survenue au supermarché. Un père qui traîne sa fille par les cheveux dans tous les rayons.

**11 h 47** – Thomas traite l'appel de cette tante qui ne veut surtout rien dire si cet appel n'est pas anonyme.

**11 h 50** – Brice est en ligne avec une mère qui évoque l'inceste du grand-père paternel. Ceci a été révélé par sa fille. L'appelante est ébranlée et déplore le déni de son mari depuis quinze jours.

**12 h 20** – Julia est à l'écoute d'un enfant qui chuchote et elle entend en arrière-plan ses parents qui s'insultent. Un objet se casse. Sa mère crie.

**12 h 30** – Thomas gère la colère de ce père qui a peiné à nous joindre alors qu'il appelle sans relâche depuis 4 jours.

**12 h 38** – Brice recueille la parole d'un enfant qui subit le harcèlement de ses camarades à l'école.

**12 h 40** – Marie reçoit l'appel d'un enfant placé en foyer. L'enfant se plaint de ses éducateurs et demande à changer de lieu de toute urgence.

**12 h 55** – Brice reçoit l'appel d'une mineure qui s'inquiète pour un ami virtuel qu'elle n'a jamais rencontré. Elle échange avec lui sur Discord\* et il a eu des propos suicidaires ce matin.

\*Application de messagerie gratuite permettant d'échanger (SMS, messages vocaux, vidéos) avec amis, communautés de jeu et développeurs.



ALLÔ?



# L'émotion dans l'appel

Après avoir été invité par le pré-accueil à patienter en musique sur notre messagerie vocale qui s'est répétée en boucle, l'appelant nous trouve enfin : « Vous êtes professionnel ? C'est à vous que je peux raconter les choses ? » Puis les mots se brouillent, se précipitent ou s'emmêlent parfois : « Je ne sais pas par où commencer, je n'ai jamais fait ça ». Il est difficile de mettre en mots la violence. L'appréhension de dire est courante. Nous tentons, avec nos mots, d'instaurer un climat accueillant, pour soutenir notre interlocuteur, éviter qu'il ne s'effondre. Car il faut du courage pour composer notre numéro, mais il en faut encore davantage pour commencer à parler.

Les émotions sont nombreuses et se collisionnent dans nos appels. La peur est souvent présente. La peur des représailles pour soi, la peur des retombées sur l'enfant qui a parlé : « Et si mon appel empirait les choses ? ». La peur d'être identifié. La peur d'une rupture familiale en dénonçant un non-dit. Il faut prendre le temps d'accueillir ces angoisses légitimes, et les contenir. Puis, avec douceur et fermeté, nous pointons que l'enfant battu n'a pas le temps d'attendre. Il est la priorité. Il est celui que l'on doit protéger en premier, et l'adulte le sait, au fond. Mais la crainte agite également les mineurs qui nous contactent : la peur d'un enfant seul chez lui, qui vient d'être menacé par son parent : « Je vais te frapper quand je rentre ». La peur d'une adolescente maltraitée à qui nous demandons son adresse et qui nous répondra que si ses parents l'apprennent, ils la « tueront ». Plus rarement, la peur urgente d'un mineur qui s'est enfermé dans sa salle de bains. En fond, nous entendons les coups tambourinés d'un parent hors de lui. Il faut rester calme et rassurant, tout en obtenant l'adresse le plus rapidement possible.

**« Et si mon  
appel empirait  
les choses ? »**

La culpabilité s'invite aussi dans nos échanges. La culpabilité d'un enfant de 8 ans et de sa sœur de 5 ans. Tous deux ont fugué en pleine nuit pour fuir les violences physiques de leur père. Ils n'ont cette fois-ci pas alerté leur belle-mère : « Après, elle nous défend et papa la tape à cause de nous ». La culpabilité d'une fillette de 12 ans que sa belle-mère lavait à l'eau de javel et qui s'est réfugiée chez une amie, dotée de son cartable et de quelques peluches : « Je lui ai laissé une lettre pour dire que je m'excusais d'être partie et que je l'aimais ». La culpabilité d'une mère aussi, qui se reproche de ne pas avoir vu que son enfant subissait des violences sexuelles.



Quand nous décrochons, nous nous situons à un instant T de l'histoire de l'enfant et de sa famille. Pour nous cet appel est un début, mais pour l'appelant, il s'agit parfois d'un point d'étape au cours d'un long marathon. Pour beaucoup de parents, par exemple, c'est un parcours semé de mains courantes, plainte, auditions devant les Juges, enquêtes sociales, expertises psychiatriques, accompagnements éducatifs, classement sans suite, diminution des droits de garde, plainte, classement sans suite, longs trajets pour voir ses enfants et faire face à une porte close, avocat, colère, tristesse, colère encore, et lassitude.

Cette masse de frustrations nous parvient alors à l'oreille, sous la forme d'un bloc de colère qui se densifie au gré des minutes. Si nous posons une limite en rappelant la loi, si nous indiquons que le danger énoncé par le parent n'en est pas un pour nous, si nous réorientons l'appelant vers des administrations avec lesquelles il est déjà en friction, ou pire, si nous informons que nous ne ferons pas d'IP : la colère alors surgit. Hurlements, insultes, dénigrement. L'interlocuteur ayant eu l'impression de ne jamais avoir été entendu, nous crie sa rage suffisamment fort, mais il crie aussi son désespoir.

La plupart du temps, cette tempête agite l'appel mais ne rompt pas le lien. Notre voix reste calme, nous prenons sur nous. Nous prenons du recul. Cette colère ne nous est pas réellement adressée. Nous la laissons se déployer et nous la contournons ensuite. Avec nos mots nous rappelons que l'échange n'est pas possible s'il se fait dans les cris. Nous répétons que nous serons contraints de mettre fin à l'appel si l'agressivité perdure. Nous encourageons l'appelant à re-renter dans l'appel, à se recentrer sur l'enfant. Très souvent, l'appelant finit par se calmer, parvient à redescendre, à s'apaiser. Nous le sentons alors ému, et il s'excuse. La deuxième partie d'appel peut alors commencer. Derrière cette colère, et derrière des dangers parfois exagérés ou subjectifs, il y a parfois de réels éléments d'inquiétude qui ne sont pas mis sur le devant de la scène et qui pourtant méritent d'être transmis. À nous de faire le tri, et de ne pas se laisser happer par ce qui s'entend le plus ; ne pas répondre en miroir à cet emportement. À nous d'aller questionner avec rigueur car souvent, les appelants hiérarchisent leurs éléments d'inquiétudes à leur manière, et l'émotion y joue sûrement son rôle.

### **Au 119 nous ne nous voyons pas entre écoutant et appelant**

Au 119, nous ne nous voyons pas entre écoutant et appelant. L'appel peut durer dix minutes comme il peut s'étaler sur soixante, s'il le faut. Et malgré cette absence de contact visuel, malgré la distance et la brièveté de cet ici et maintenant, nous avons accès au plus dur, au plus intime. Les émotions circulent et bousculent. Elles bordent l'histoire de celui qui nous parle, elles la recouvrent. Le choc d'une scène de violence sur un enfant, qui s'est brusquement dessinée sous les yeux de l'appelant dans un parc. L'hésitation à nous dire, la peur de ce qu'il se passera ensuite. La tristesse du mineur qui nous raconte comment il est rabaissé, celle de l'adulte témoin de la détresse de ses enfants. La crainte de trahir, le soulagement de s'être libéré d'un poids, d'avoir alerté.



Un appel à

3

VOIX

Au 119, tout passe par la voix.

La voix, qu'elle soit prononcée  
ou écoutée, fait partie de notre  
quotidien.

### La première voix qu'on entend est celle qui souhaite joindre le service.

Celle qui dit « allô », qui cherche à se confier, à trouver une oreille.

Celle qui chuchote, qui crie, qui va vite

Celle qui tremble de tristesse, de colère

Celle qui se tait lorsque les mots ne sont plus là,

Celle qui dans le silence

souhaite faire passer un message

Cette voix veut alerter sur un enfant, sur un camarade ou demander de l'aide pour soi-même. Elle va parler de violence physique, psychologique, sexuelle, de négligence, de conflit parental.

C'est une voix pleine d'émotion souvent. Elle est colorée par ce qui la traverse, la colère, la tristesse, la peur.

La maltraitance peut annihiler certaines émotions. Le timbre de la voix peut donner lieu

à un discours monocorde et distant vis-à-vis des violences subies. C'est une protection.

Parfois, submergée par l'émotion, la voix de notre interlocuteur peut se perdre dans les cris, dans le silence, dans les larmes.

Chaque appel apporte sa tonalité particulière avec une voix qui le caractérise. **Nous nommons cette voix : L'APPELANT.**

## L'appelant est accueilli par une deuxième voix.

*Celle qui accueille, qui redirige parfois  
Celle qui reçoit les premiers mots,  
Celle qui garde en ligne pour passer le relais,  
Celle qui rassure, qui patiente  
Celle qui transmet à une autre voix*

C'est une voix essentielle celle qui décroche au 119 car c'est celle qui reçoit les premiers mots, donc les premières émotions, la tonalité de l'appel.

Sa première écoute permet de s'assurer que la demande de l'appelant correspond bien aux missions du service.

Les appels silencieux sont accueillis également. Les professionnels nomment le service contacté « 119 bonjour », et précisent l'ensemble des moyens d'accès « nous sommes ouverts 24h/24 et 7 jours sur 7. Un formulaire est accessible sur le site. Pour les mineurs, un tchat est ouvert tous les après-midis à partir de 15h »

Les premiers mots, qu'ils soient chuchotés, parlés ou criés, par l'appelant, sont analysés pour permettre de visualiser la situation. Cette voix questionne aussi pour évaluer la minorité ou non de l'appelant ce qui lui permet de prioriser les appels.

C'est une voix qui assure le lien fragile entre le service et l'appelant. Elle lui permet de patienter jusqu'au transfert vers la troisième voix.

**Nous nommons cette seconde voix : LE PRÉ ACCUEIL.**

## La troisième voix du 119 est celle du plateau d'écoute.

*Celle qui entend, qui écoute  
Celle qui reformule,  
qui conçoit la violence  
Celle qui contient souvent,  
qui cadre parfois  
Celle qui oriente,  
qui aiguille, qui annonce  
Celle qui écrit pour laisser une trace  
des voix entendues.*

Au début, elle est souvent silencieuse pour laisser place aux mots qui sont difficiles à prononcer.

Ensuite, elle interroge, questionne, précise ce qui lui manque pour comprendre. Elle entend les violences, accompagne les révélations, reformule les propos.

Chaque indicateur est pris en compte.

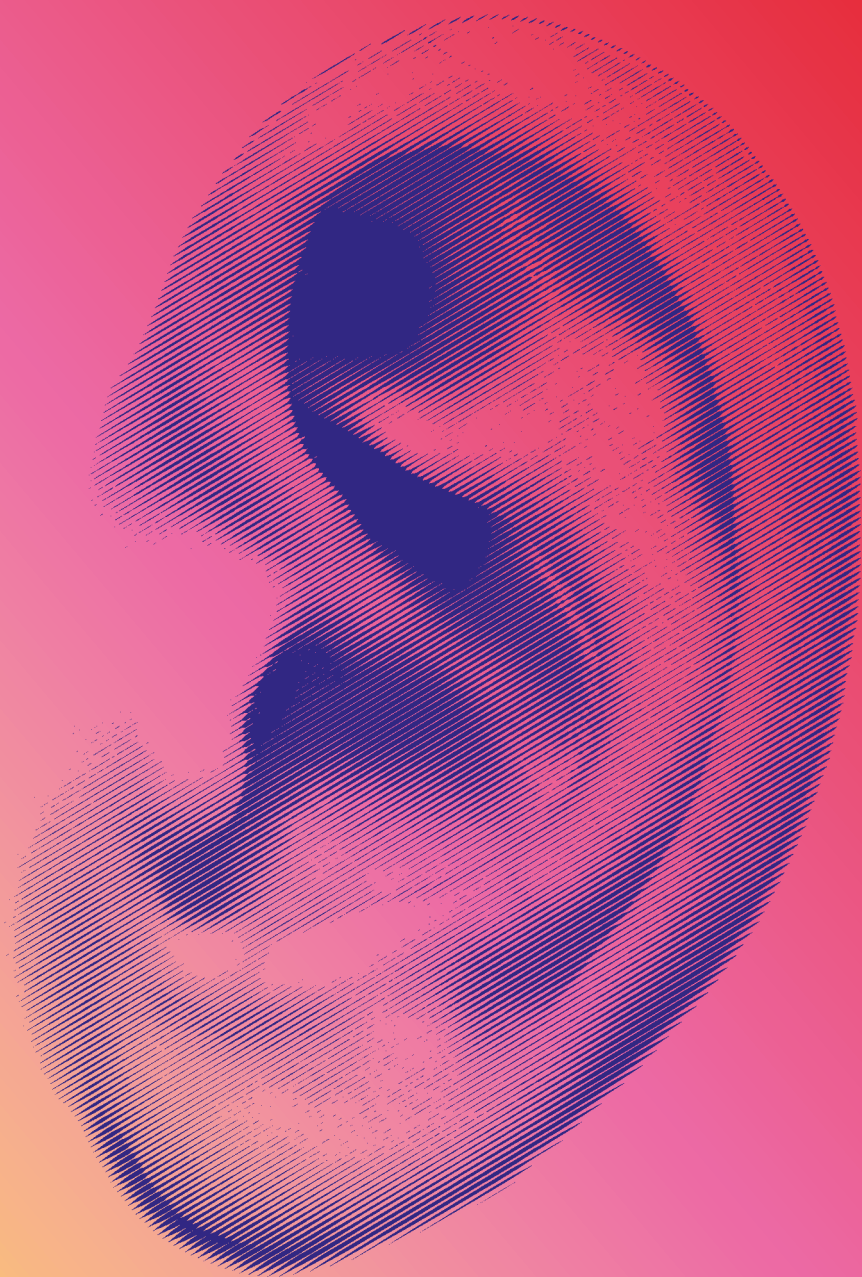
Cette voix prend le temps de nommer ce qui n'est pas prononcé. Elle fait parler les émotions entendues.

Souvent la voix est calme et empathique tout en étant traversée par l'incompréhension parfois mais aussi l'impatience lorsque les situations s'enlissent.

Son ton est contenant lorsqu'elle oriente ou guide dans les démarches à effectuer. Il est parfois ferme dans ce qu'elle énonce.

Et enfin, après chaque appel, est écrit une aide immédiate ou une information préoccupante.

**Nous nommons cette voix : L'ÉCOUTANT**



# Le 119

## LA NUIT

La nuit, c'est un binôme qui opère. Les derniers écoutants de jour lui confient la ligne à 23 heures. Et sans le filtre des agents du pré-accueil, deux professionnels veillent seuls et reçoivent les appels en direct jusqu'au petit matin. Pendant que beaucoup dorment, certains appelants ne trouvent pas le sommeil et composent notre numéro, après parfois plusieurs semaines d'hésitation. Ils ne peuvent dormir sur leurs deux oreilles, et sollicitent alors celles des écoutants. D'autres ont beaucoup attendu et n'ont pas réussi à nous joindre le jour. Ils tentent donc leur chance à la nuit tombée.

Dans cette atmosphère particulière, les voix au bout du fil sont parfois d'une élocution pous­sive, déformées par la fatigue, par le désarroi ou par l'alcool. Nous accueillons la tristesse des parents qui, en raison d'une séparation, ou d'un placement, ne voient plus leurs enfants. Nous écoutons la violence qui se dessine dans les familles, dans les écoles, dans les cabinets libéraux. Les scènes qui ont pris forme dans les squares, les parkings des centres commerciaux, les colonies de vacances. Les voix sont tantôt agitées, tantôt angoissées, Certains chuchotent aussi, pour ne pas réveiller leur famille ou pour ne pas être entendus par leurs voisins. Il arrive aussi que l'appel soit passé en plein milieu d'une dispute ou d'une scène de violence. La crise nous est alors donnée à entendre, et nous tentons d'apaiser les choses avec pour seul objet de contenance, notre voix. Un garçon en crise refuse de se coucher et son parent dépassé, appelle à l'aide ; un enfant frappe sa mère dans un accès de colère, une jeune fugue, une grand-mère évoque du bout des lèvres l'inceste soupçonné de son propre fils sur son petit-fils ; ou encore deux adultes qui se battent sous les yeux d'une fratrie. La nuit, tout est supposément calme, mais sur notre ligne, tout y est aussi plus intense. Nous faisons appel aux gendarmes, aux policiers, ou au SAMU lorsque la situation dégénère ou quand la sécurité de l'appelant, de l'enfant ou de l'entourage n'est pas assurée.

**La nuit, tout est supposément calme, mais sur notre ligne, tout y est aussi plus intense**

La nuit est aussi l'espace choisi des phonophiles ; ces derniers utilisent notre ligne (et tous les autres n° verts), pour y déposer leurs scénarios fantasmés, pervers, leurs propos crus et sexualisés. Ce sont aussi des appels muets qui nous arrivent en nombre. Un silence plein, un faible bruit de respiration, au bout duquel nous devinons un appelant qui ne parvient pas encore à dire, et qui finira par raccrocher.



Nous l'invitons à rappeler lorsqu'il se sentira prêt. Notre voix résonne dans un vide qui n'en est pas un, et nous aimons à penser qu'elle trouvera un écho chez l'autre.

Les écoutants nocturnes gardent l'œil bien ouvert, et leur oreille est souvent surprise aussi la nuit par les violents grésillements des appels de fax. Erreurs techniques. La nuit, les bruits se taisent mais les sonneries retentissent au SNATED. Les appels des DROM-COM affluent après 4 heures, et nous répondons présent car le décalage horaire ne doit pas être un obstacle pour ces territoires français. La nuit, les administrations dorment, et certaines choses difficiles peuvent enfin se dire à voix haute.

Les situations d'enfants en danger minent, et prennent quelquefois plus d'ampleur la nuit dans l'esprit des appelants. Car la nuit tout cesse de fonctionner et, dans le noir, on se retrouve seul face à soi-même. Repos et sérénité sont malmenés. La solitude des écoutants, elle, est relative, car ils peuvent contacter les numéros d'urgence si une intervention est nécessaire, ou joindre l'astreinte du service s'ils ont un doute dans la gestion d'une situation. Sur le plateau d'écoute, les deux professionnels se soutiennent la nuit, au sein d'un étage vidé de ses collaborateurs. En télétravail, ils restent en lien permanent, par écrit ou au téléphone. Ils communiquent sur les appels, et travaillent en équipe. Mais ils ne sont pas entourés de leurs collègues, n'entendent aucun bruit de passage, aucun rire, aucune bribe de discussion. La légèreté du jour a tiré sa révérence pour un moment. Le liant n'est plus ce long couloir, mais bien leur binôme.

# Les écrits du 119

**Après chaque appel, l'écoutant rédige un Compte Rendu de l'Appel Téléphonique (CRAT) que nous qualifions soit d'Information Préoccupante (IP) soit d'Aide Immédiate (AI). 46 % des appels reçus sur le plateau d'écoute donnent lieu à des aides immédiates. Si les informations préoccupantes sont définies par la loi, les aides immédiates correspondent à une nomination spécifique du SNATED.**

L'écrit est important au 119 et fait partie intégrante du travail de l'écoutant. Les chiffres indiquent un temps de rédaction beaucoup plus long que le temps d'appel. Par exemple, un appel de 15 minutes peut donner lieu à 45 minutes de rédaction.

La prise de notes commence dès le début de l'appel. Elle est spécifique à chaque écoutant et se fait sur un cahier. On peut y voir, des phrases entières, des mots-clés, des génogrammes, des flèches, des mots encerclés, des colonnes, des couleurs. Chaque prise de notes concourt à un même objectif : évaluer si la situation évoquée indique un danger ou un risque de danger pour l'enfant concerné. Pour écrire, nous devons relire nos notes, les remettre en ordre afin d'assurer la rédaction d'un écrit professionnel, peu importe la qualification.

Chaque écoutant mène son écrit selon l'appel entendu. Lorsque ce dernier a été intense, il est parfois nécessaire de prendre un temps pour débriefer avec les collègues ou la coordination, ce qui facilite la mise à l'écrit. L'écrit professionnel est essentiel que ce soit dans le cadre d'une information préoccupante ou d'une aide immédiate. Pour l'information préoccupante, il est nécessaire de mettre en évidence les éléments qui nous ont permis d'évaluer un danger ou un risque pour l'enfant. L'écrit doit alors être lisible par notre interlocuteur professionnel à savoir la CRIP et transmettre toutes les informations, concernant l'enfant, reçues pendant l'appel.

Pour l'aide immédiate, l'écrit permet de mettre en lien en cas de rappel. Par exemple, une grand-mère peut nous contacter pour des conseils autour de ces droits de visite et évoquer ses inquiétudes sans qu'un danger soit évalué. Un compte rendu sera rédigé afin de garder trace de sa préoccupation à un moment T.



Les écrits du 119 sont régis par la CNIL et la CADA. Ils accordent une confidentialité particulière aux écrits professionnels émanant du SNATED. Cette confidentialité est accentuée par la possibilité pour l'appelant de ne pas s'identifier. L'écrit doit alors respecter la demande de l'appelant ce qui nécessite un travail d'équilibriste pour l'écritant qui doit transmettre les éléments de danger sans permettre l'identification de l'appelant. Le travail au cours de l'appel permet de préciser qu'il sera impossible d'empêcher la famille concernée de penser qui est à l'origine de l'appel en cas d'évaluation.

Les écrits concernant les appels de mineur peuvent demander une attention particulière. En effet, laisser une trace écrite de paroles parfois prononcées pendant une période de crise, aussi violente soit-elle, peut donner lieu à des conséquences lorsque celles-ci seront lues. Il est essentiel que l'écrit soit guidé par les besoins de l'enfant, ce qui nous oblige à questionner ce qui est important de transmettre ou non, dans le cadre de la protection de l'enfance.

C'est pour cela que dans les écrits, il est parfois possible de voir l'heure de l'appel, l'endroit duquel nous sommes contactés et si d'autres personnes sont entendues. Il est essentiel que celui qui nous lit ait une vision la plus précise possible de notre appel. Nous écrivons également ce que nous avons oublié de questionner, ce que nous avons omis volontairement d'interroger ou tous les éléments qui sont restés sans réponse, sans précision.

**Il est essentiel que l'écrit soit guidé par les besoins de l'enfant, ce qui nous oblige à questionner ce qui est important de transmettre ou non dans le cadre de la protection de l'enfance.**





# Le Dispositif de lutte contre la prostitution des mineurs

**La prostitution des mineurs apparaît depuis plusieurs années comme une problématique émergente repérée par les professionnels au contact d'adolescent·e·s. Les associations évoquent actuellement entre 7 000 et 10 000 mineurs victimes de prostitution, évaluation probablement en deçà de la réalité.**

Ce phénomène inquiétant qui ne cesse de s'accroître et de se diversifier constitue un enjeu majeur de la protection de l'enfance. Le caractère « protéiforme » de ce phénomène rend son repérage et sa remédiation difficile.

Issu du premier plan interministériel de lutte contre la prostitution des mineurs, le Dispositif de lutte contre la prostitution des mineurs (DLPM) du 119 a été lancé début avril 2023. Il se décline en 3 axes principaux : une plateforme d'écoute, de conseil et d'orientation, une cartographie nationale et la mise en place d'actions de sensibilisation. La plateforme est dédiée aux mineurs et jeunes majeurs, aux parents et à l'entourage des adolescents mais aussi aux professionnels souhaitant aborder une situation qui les inquiète concernant un mineur. L'équipe de la plateforme est constituée de deux assistantes socio-éducatives qui sont respectivement de formation juriste et psychologue. Elles réceptionnent les appels entrants sur le dispositif, de même il est proposé aux appelants d'être rappelés. Elles proposent une écoute bienveillante et active aux personnes qui font la démarche d'appeler quelle que soit la situation abordée.

Toute personne mineure en situation de prostitution, même occasionnellement, est en danger. Toute personne témoin ou soupçonnant un enfant en danger ou en risque de l'être, doit signaler les faits. Faire cette démarche peut apparaître parfois comme difficile.

Aussi, les professionnelles du DLPM s'attachent à proposer des conseils juridiques et éducatifs spécifiques à la problématique et alertent les services de protection de l'enfance, le cas échéant. Elles peuvent aussi proposer des orientations adaptées en proximité du lieu de vie des jeunes et/ou des parents.

En lien avec les professionnel·les, les assistantes socio-éducatives proposent un appui dans le travail que ces derniers mènent auprès de ces adolescents sur le terrain. Une chose importante pour l'équipe du DLPM est de promouvoir auprès des professionnels un certain nombre de ressources existantes aidant à la compréhension du phénomène.

**Toute personne mineure en situation de prostitution, même occasionnellement, est en danger**

# Et si on parlait chiffres

Dans toutes les écoles et les lieux publics fréquentés par des enfants, des affiches sont placardées. De nombreuses campagnes d'information et de prévention sont organisées par les services publics et par les associations, et c'est heureux... Toutes se terminent ainsi : appelez le 119. Ce numéro est un atout inestimable dans le système de protection de l'enfance.

Selon les dernières statistiques<sup>1</sup>, 390 414 appels sont arrivés au 119 en 2022. 31 069 ont été traités. Que sont donc devenus les 359 345 autres ?

Un service de pré-accueil, fonctionne tous les jours de 8h à 23h en semaine, de 9h à 23h le week-end. Les effectifs de ce pré-accueil, en semaine, sont de 1 agent de 8h à 10h et de 21h à 23h ; 1 agent le week-end et durant les vacances scolaires.

Les appels de mineurs sont immédiatement pris en charge. Pour les autres appels,

s'ils correspondent bien aux missions du 119, le pré-accueil fait patienter les appelants jusqu'à ce qu'un écoutant soit disponible ou invite à rappeler ultérieurement. En 2022, 72 452 personnes ont été appelées « à rappeler ».

**390 414 appels  
sont arrivés au  
119 en 2022. 31 069  
ont été traités.  
Que sont donc  
devenus les 359 345  
autres ?**

Sachant combien il peut être difficile à celui qui est confronté à des situations d'enfants en danger de décrocher son téléphone pour appeler au secours, on peut légitimement se demander si ces 72 452 appels seront renouvelés. Aucune statistique ne permet de connaître le nombre d'appels perdus.

Les appels retenus par le service de pré-accueil sont transmis au plateau d'écoute : 4 écoutants de 9h à 11h et de 21h à 23h, 6 de 11h à 19h, 5 de 19h à 21h, 2 de 23h à 9h du matin. Le week-end et durant les vacances scolaires, ils ne sont que 2.

Les chiffres sont ce qu'ils sont. Comment imaginer que, avec un personnel aussi réduit, avec et/ou malgré toute la bonne volonté du monde, il soit possible de répondre à tous ceux qui composent et composeront ce numéro ?

En présentant le 20 novembre 2023 son plan contre les violences faites aux enfants pour 2023-2027, le gouvernement a annoncé le recrutement de 12 écoutants supplémentaires pour le 119.

C'est une avancée à saluer, mais insuffisante pour compenser les appels de plus en plus nombreux vers ce numéro de téléphone essentiel.

Nicole Emam  
Vice-présidente  
d'Enfance Majuscule

1. [https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/2306\\_etude\\_statistique\\_2022-def.pdf](https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/2306_etude_statistique_2022-def.pdf)

Nous l'avons dit plus haut, il s'agit d'un phénomène complexe mais il existe des signaux qui doivent alerter. Loin d'être exhaustifs, les fugues, l'apparition de biens de consommation et/ou d'argent dont le mineur ne peut expliquer la provenance, la consommation de stupéfiants, l'utilisation accrue du téléphone et des réseaux sociaux, corrélés très souvent à des difficultés scolaires, sont des signes auxquels il faut être vigilants et plus encore si ceux-ci se cumulent ! De même, la multiplicité d'évènements traumatiques (violences physiques, psychologiques mais aussi sexuelles) dans le parcours de l'adolescent est aujourd'hui clairement identifiée comme étant un facteur de vulnérabilité.

À titre d'exemple, la maman de Léa (le prénom a été modifié) a contacté le 119 très inquiète au sujet de sa fille âgée de 15 ans. Bien que l'adolescente bénéficie d'une assistance éducative, Léa fugue régulièrement, parfois plusieurs jours, mais reste tout de même en contact avec sa maman via les réseaux. La maman nous explique que Léa est en décrochage scolaire depuis plusieurs mois et l'adulte a découvert les conduites prostitutionnelles de sa fille via le site « Coco » où la jeune programme de nombreux rendez-vous à de nombreux clients. La maman craint la présence d'un réseau de proxénétisme.

Nous avons pu, dans un premier temps, écouter et accueillir la détresse de cette maman, l'outiller quant au fait d'avoir une meilleure connaissance du phénomène. Le message-clé donné à cette mère est que sa fille est avant tout, victime d'exploitation sexuelle et doit être protégée. En parallèle, nous avons pu nous mettre en lien avec les professionnels en charge de la situation de Léa afin de préparer au mieux « le retour de fugue ». Le planning familial sollicité par le dispositif a débloqué tous ses créneaux de rendez-vous afin de recevoir la jeune fille de manière inconditionnelle en s'adaptant à la temporalité et aux demandes de cette dernière. Léa s'y est présentée, a pu recevoir des soins. À l'heure actuelle, les professionnels mobilisés autour de la situation poursuivent leur action et Léa semble nouer une relation de confiance, certes fragile, mais réelle avec son éducatrice. Enfin, un accompagnement sur le versant juridique a pu se faire avec la maman et les orientations données.

En parallèle, le Dispositif a également pour mission de dresser un état des lieux des ressources, dispositifs, protocoles et actions existantes sur les différents territoires, les métropolitains et ultramarins spécialisés sur la thématique de la prostitution des mineurs. Ce travail de cartographie permet d'identifier les actions déjà engagées sur les départements et les besoins sur les territoires. L'idée est également de permettre aux assistantes socio-éducatives d'orienter vers les partenaires et structures les plus pertinents. Enfin, le volet sensibilisation et prévention du dispositif vise à créer et participer à la création d'outils de prévention. L'idée est également de promouvoir l'état des connaissances et des pratiques sur la thématique et de favoriser les retours ainsi que le partage d'expériences des professionnels et des parents.

***l'apparition de biens de consommation ou d'argent [...] la consommation de stupéfiants, l'utilisation accrue du téléphone et des réseaux sociaux, corrélés très souvent à des difficultés scolaires, sont des signes auxquels il faut être vigilants***