



Bilan relatif à l'activité du 119

Période de confinement du 18 mars au 10 mai 2020

Préambule

Une réorganisation exceptionnelle pour une continuité de service maximale

Le GIP enfance en danger, dans le cadre des directives gouvernementales a, dès le 18 mars 2020, appliqué son plan de continuité d'activité de sorte que le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (Snated-119) a pu dès cette date organiser le télétravail de l'ensemble des professionnels intervenant au 119. La totalité de l'activité (pré-accueil, plateau d'écoute, encadrement, supervision et pôle informatique & téléphonie) a été concernée par cette nouvelle organisation. La capacité réactive de l'ensemble des équipes a permis d'assurer une continuité de service sans interruption et sans que le public n'aie à subir de modifications particulières dans le traitement de ses appels.

Afin de répondre à la montée exponentielle et rapide du nombre d'appels, le service s'est organisé de manière à pouvoir augmenter de manière significative ses capacités de décrochage rapide par le service de pré-accueil et de traitement du nombre d'appels par les écoutants.

Le pré-accueil, en place de 7h à 22h, a été organisé pour atteindre une capacité effective renforcée passant sur la période d'affluence d'appels de 2 à 3 agents (de 10h à 20h).

Les professionnels du pré-accueil ont été informés de l'ensemble des évolutions organisationnelles, notamment de l'appui de quatre associations de protection de l'enfance (La Voix de l'enfant, L'Enfant bleu-Enfance maltraitée, Enfance et Partage, Colosse aux pieds d'argile) afin d'orienter dès que nécessaire les appelants vers ces lignes de soutien et de traitement lorsque l'objet de l'appel le permettait.

La couverture du **plateau d'écoute** a été renforcée afin de permettre par une hausse d'heures d'écoute effective une capacité de traitement accrue.

En termes d'écoute effective :

- **Semaine du 30 Mars au 5 avril** : 593h
- **Semaine du 6 avril au 12 avril** : 569h
- **Semaine du 13 avril au 19 avril** : 718h
- **Semaine du 20 avril au 26 avril** : 842 h
- **Semaine du 27 avril au 3 mai** : 805h
- **Semaine du 4 mai au 10 mai** : 789h

Le service a ainsi ouvert 1 466 heures supplémentaires soit l'équivalent de 9,65 ETP pour la période du 16 mars au 10 mai.

L'encadrement du Snated a renforcé son temps de travail afin de pouvoir se rendre plus disponible pour les écoutants dans le besoin d'échanges autour des situations. Il a également été nécessaire de répondre à l'augmentation de l'activité qui a généré une hausse des informations préoccupantes à traiter due notamment à une communication inédite sur le 119 en cette période de confinement.

Par ailleurs, les écoutants et les agents du pré-accueil ont bénéficié de temps de travail animés par des **superviseurs** (psychologues) à raison de deux fois deux heures chaque mois.

Une hausse des appels due essentiellement à des campagnes de communication

Dès le 30 mars 2020, des campagnes de communication appelant à contacter le 119 ont été mises en place.

La plus importante est celle du Secrétariat d'Etat à la protection de l'enfance qui a repris un spot de novembre 2018. Cette campagne inédite¹ a été lancée sur les tv, les radios et de nombreuses plateformes web. Un plan média a permis un nombre de passages remarquable par son ampleur (près de 3 300 passages tv...) et sa durée. L'objectif de cette campagne était notamment de susciter le réflexe chez des adultes (voisins, entourage) d'appeler le 119. Les pics d'augmentation des appels au 119 observés ces dernières semaines suivent très clairement les différents lancements de la campagne.

D'autres campagnes associatives ou de la société civile (spot de la Voix de l'enfant, clip d'Enfance et Partage, campagne de l'Unicef France, spot des sportifs par France Pub...) se sont enchaînées permettant au 119 d'être cité et relayé très fortement (par les médias de presse écrite notamment, par des personnalités...) pendant toute la période du confinement.

Différents partenariats ont par ailleurs été mis en place par le Secrétariat d'Etat début mai 2020 avec les bailleurs sociaux, les professionnels de l'immobilier, les fédérations de la grande distribution, et des commerçants pour favoriser l'affichage en immeuble et en magasin des affiches de la campagne #119Enfance en danger.

Les plus jeunes ont également été ciblés par des campagnes digitales fortes permettant ainsi de se rapprocher d'eux via leurs outils en cette période de confinement : Snapchat, Tiktok...

Cette communication nationale et inédite a également permis au 119 de lancer des nouvelles fonctionnalités et de développer ses outils de communication au service du grand public : un formulaire en ligne afin d'évoquer une situation individuelle, la réactualisation de l'affiche du 119 ...

Les appels au 119

1. Combien d'appels ?

La mise en place du confinement et les campagnes de communication ont conduit à une hausse considérable des appels entrants dans le système téléphonique du 119. Si on compare le nombre d'appels entrants avec la période équivalente en 2019, soit du 18 mars au 10 mai, on observe une **augmentation de 56,2 % (62 467 appels entrants en 2019 pour 97 542 en 2020)**.

51 077 appels présentés sont comptabilisés du 18 mars au 10 mai. Il s'agit ici de tous les appels arrivant au pré-accueil (de 7h à 22h, les appels de nuit n'étant pas pris en compte). Le taux de décroché moyen est de 83,4 % soit 42 674 appels. La réorganisation du pré-accueil a permis de maintenir une qualité de service pouvant dépasser un taux de décroché de 94%.

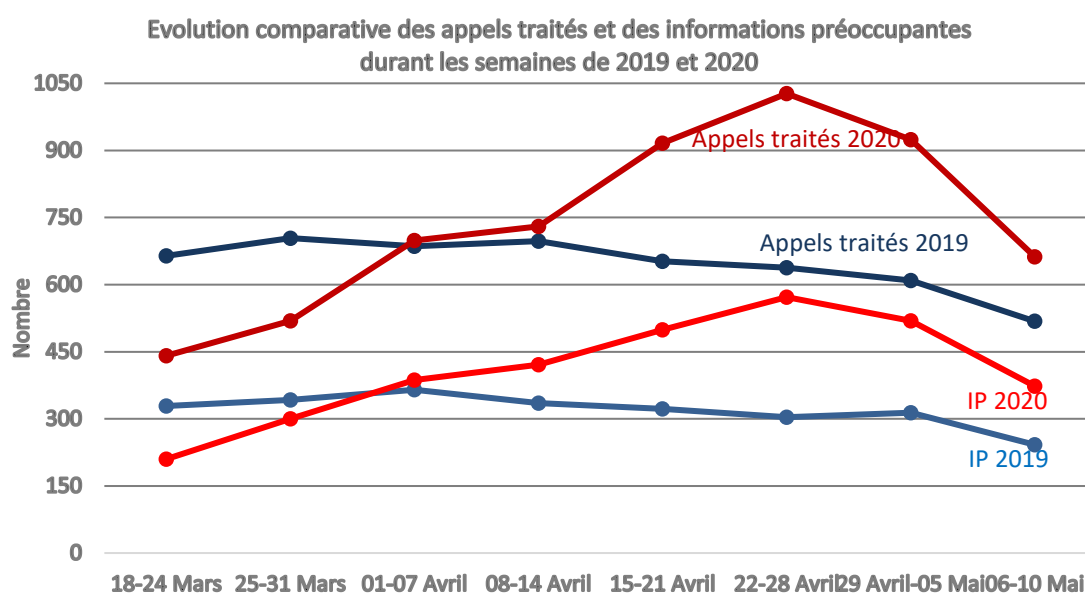
Le nombre d'appels traités par les écoutants du 119 pendant le confinement a été de 6 044 soit au total 17 % supplémentaire sur une période similaire en 2019, chiffre qui a pu plus que doubler à certaines périodes (2^{ème} quinzaine d'avril). Il faut par ailleurs noter que les appels décrochés par le pré-accueil ont pu être réorientés vers d'autres lignes nationales (Covid 19...) et des associations partenaires lorsque cela le justifiait.

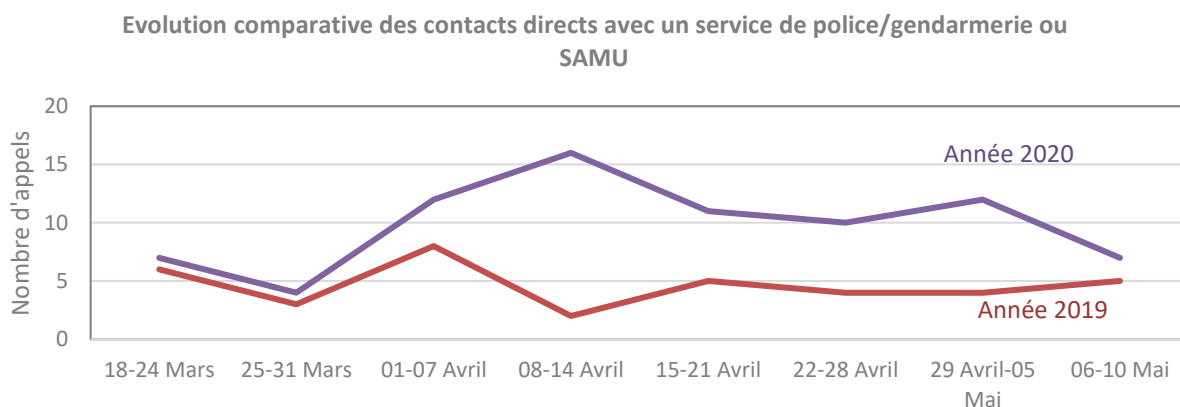
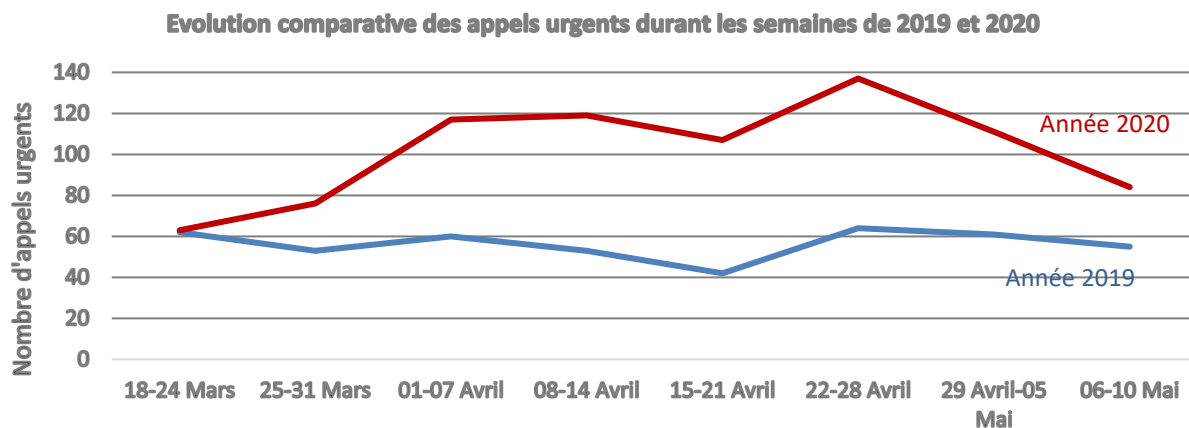
Le nombre d'informations préoccupantes (concernant des mineurs en danger ou en risque de l'être) adressées par le 119 aux services départementaux de protection de l'enfance a quant à lui augmenté de 30,4 %. Du 18 mars au 10 mai 2020, **55 % des appels pris par les écoutants du 119 ont donné lieu à des informations préoccupantes**, contre 49 % à la même période en 2019.

¹ La campagne TV s'est tenue du 30 mars au 6 avril 2020 avec une prolongation du 20 avril au 1er mai. La campagne radio du 02 au 11 avril 2020.

Parmi les autres traits marquants, on peut constater un accroissement des situations nécessitant une intervention immédiate des services de première urgence. **Le recours direct aux services de police et de gendarmerie ou au Samu par les écoutants du 119 a augmenté de 113,5 %** par rapport à la période équivalente en 2019. La demande aux départements d'intervenir en urgence pour certaines situations a augmenté de 87,1 %.

Indicateurs clés	Même période		Evolution brute
	2019	2020	
Appels entrants	62 467	97 542	56,1%
Appels présentés	-	51 077	-
Appels pré-traités	-	42 674	-
Aides immédiates (AI)	2 615	2 717	3,9%
Informations préoccupantes (IP)	2 553	3 327	30,3%
Appels traités (AI + IP)	5 168	6 044	17,0%
Saisines première urgence	37	79	113,5%
Appels de mineurs	892	1 245	39,6%
Appels urgents	450	842	87,1%





2. Qui sont les appelants ?

Durant la période du 18 mars au 10 mai 2020, les professionnels du 119 ont traité **6 044 appels** (dont **2 717 aides immédiates²** et **3 327 informations préoccupantes³**), impliquant **5 704 appelants**. La majeure partie des appels traités proviennent d'un membre de la famille proche suivant les tendances observées d'une année à l'autre. Cette tendance se confirme sur la période du confinement. Toutefois, il est important de noter que durant cette période on observe une :

- **Augmentation des appels de mineurs** et, en général, des mineurs appelant pour leur propre situation (respectivement 21,8% et 16,8% contre 17,2% et 13,2% pour la tendance observée durant 2019). Ces appels de mineurs sont à l'origine d'un nombre important de transmissions en urgence aux Cellule de recueil des informations préoccupantes (Crip) ou de recours aux forces de l'ordre (passages à l'actes violents en lien avec le confinement, jeunes mis à la porte...);
- **Augmentation des appels provenant des voisins** (16,6% contre 10,3%) à mettre en lien avec les campagnes de communication incitant à appeler le 119.

² Aide immédiate (AI) : entretien téléphonique qui a fait l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, de renseignements et/ou qui révèle un danger ou un risque de danger sans élément identifiant.

³ Information Préoccupante (IP) : entretien téléphonique relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont le compte rendu est adressé à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du département concerné.

Qualité des appelants durant la période de confinement

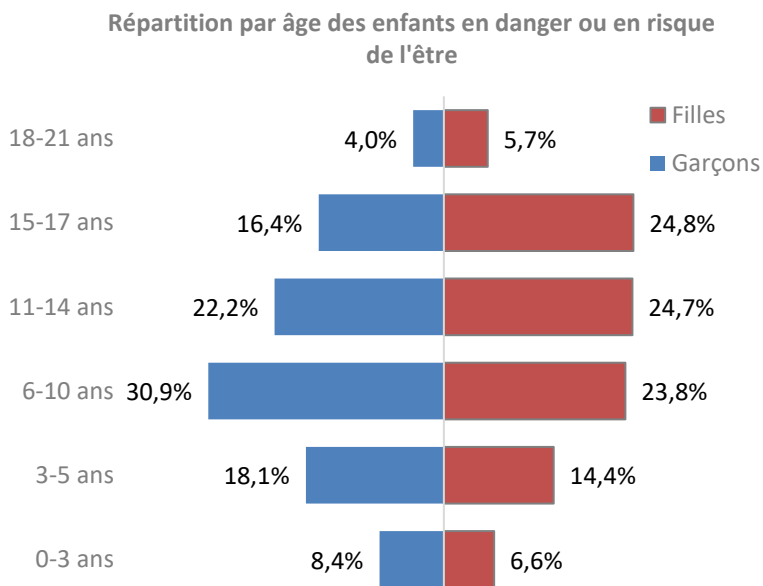
Qualité des appelants	Année 2019	Période d'observation 2020	
	Total	Effectifs	%
Parents	27,6%	1537	26,9%
Membre de la famille	14,0%	543	9,5%
Mineur concerné	13,2%	983	17,2%
Autre appelant mineur	3,6%	262	4,6%
Sous-total appelant mineur	16,8%	1245	21,8%
Jeune majeur concerné	1,2%	163	2,9%
Voisin	10,3%	948	16,6%
Entourage	9,1%	473	8,3%
Professionnels	6,7%	248	4,3%
Autres	4,8%	328	5,8%
Non désigné	9,7%	481	8,4%
Total	100,0%	5704	100,0%

Source : Données issues de LISA, logiciel métier du SNATED

3. Qui sont les enfants concernés ?

Durant les appels, **7 881** enfants distincts ont été évoqués et parmi eux **5 881** décrits comme en danger ou en risque de l'être.

Les mineurs décrits comme en danger ou en risque de l'être sont à part égale des filles et des garçons, ce qui correspond à ce qui est généralement observé au 119. Il en est de même pour l'âge moyen des enfants concernés par les appels : 9 ans.

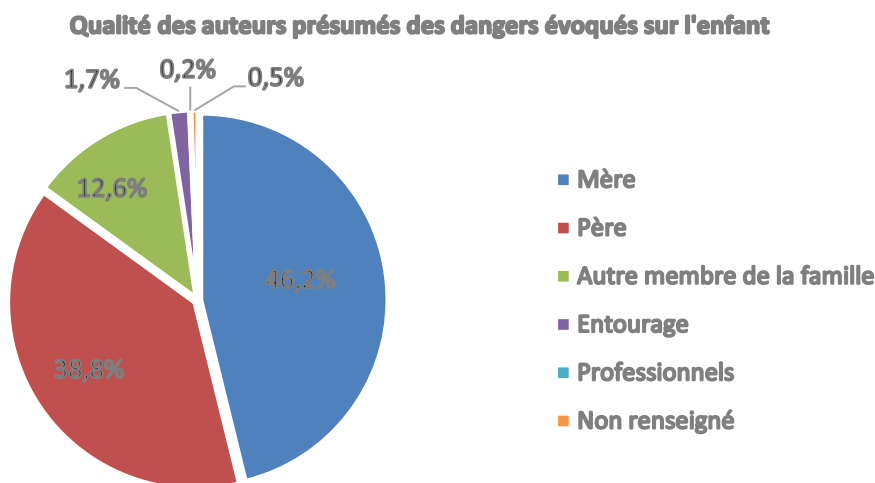
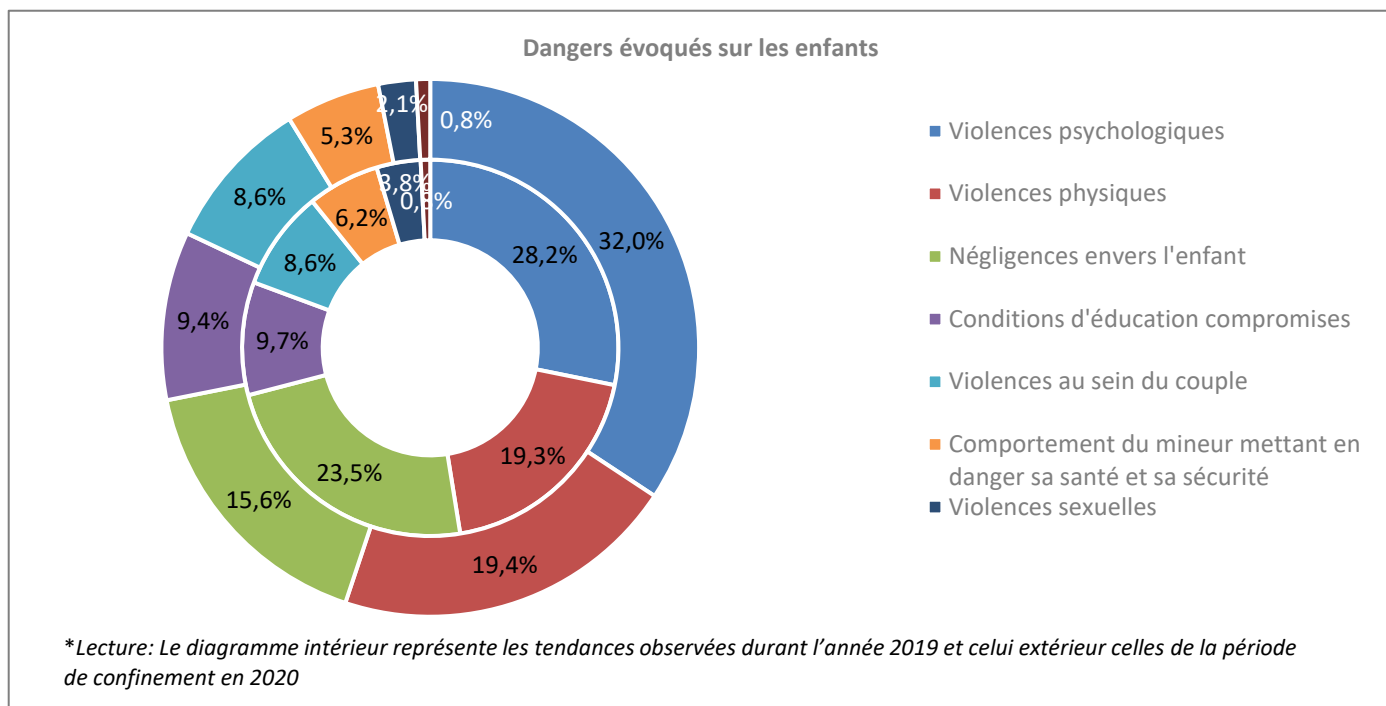


4. Quels sont les dangers évoqués ?

Les tendances des années précédentes nous indiquent que les violences psychologiques, les négligences envers l'enfant et les violences physiques représentent les trois premiers types de danger évoqués lors des appels. C'est toujours le cas.

Cependant, durant la période de confinement :

- Un peu **plus de violences psychologiques ont été signalées** (32% contre 28,2% en moyenne), ce qui est sans doute à mettre en relation avec les appels de voisins signalant des cris et violences verbales d'adultes et des pleurs d'enfants ;
- **L'isolement dû au confinement a fait diminuer la possibilité d'observer des négligences** (15,6% contre 23,5%) **et des violences sexuelles au sein des foyers**. Par ailleurs les jeunes étant moins présents dans l'espace public et absents de l'école, une légère baisse d'appels concernant des comportements de mineurs se mettant en danger est observée.



5. Qui sont les auteurs présumés ?

Dans une grande majorité de cas (près de 98 %), les auteurs présumés des mauvais traitements sont les parents et la famille proche, ce qui correspond à ce qui est constaté chaque année par le SNATED (95 %). Ce phénomène est renforcé par le confinement, le contact avec l'entourage ou des professionnels étant moins important.

6. Eléments de contexte

Lors des appels, les écoutants du 119 recueillent des informations concernant le contexte de vie des mineurs et de leur entourage. Pendant la période de confinement, peu d'éléments contextuels concernant adultes et enfants sont différents de ce qui est signalé le reste de l'année. On notera quand même une augmentation des informations faisant état de pleurs, cris, hurlements (dans 12 % des appels au lieu de 8 %), de la violence intrafamiliale, des séparations et de la promiscuité des logements.

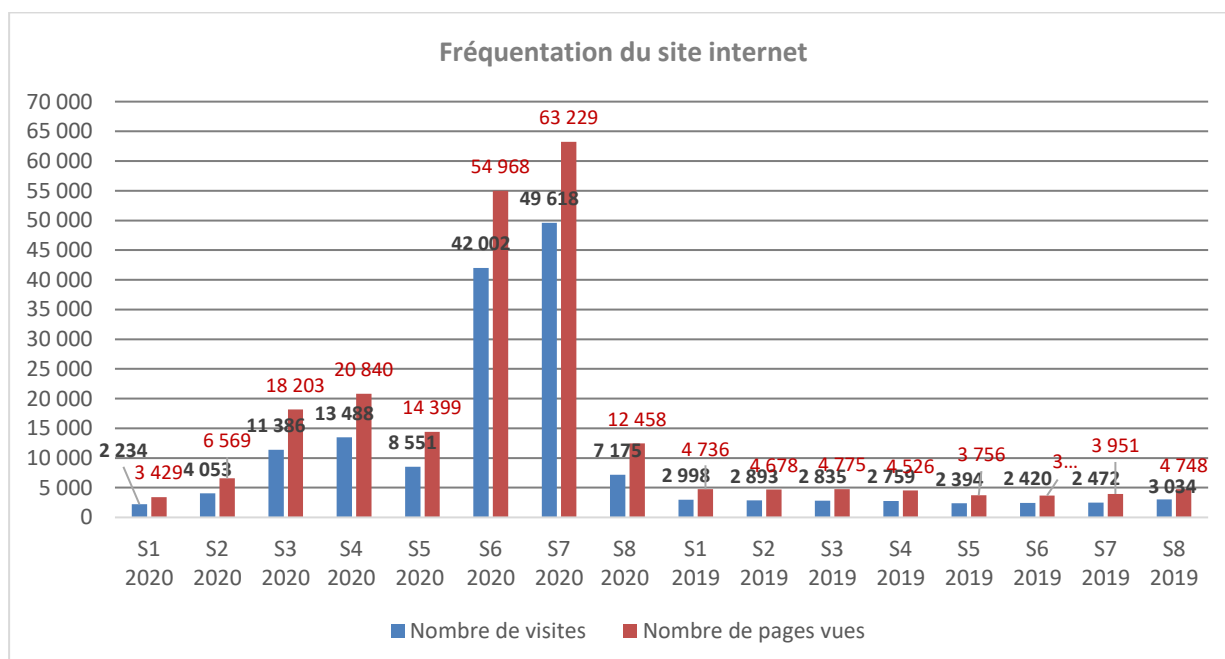
Les sollicitations du site www.allo119.gouv.fr

1 – le site internet du 119 : une hausse inédite de la fréquentation

Pendant la période de confinement (du 18 mars 2020 au 10 mai 2020), force est de constater **une hausse très importante** du nombre de visites mais également de pages vues du site.

Cela s'explique par une importante communication médias du Snated (plus de 40 itws réalisées par le service) mais également, et surtout, une campagne de diffusion de nombreux spots, comme indiqué en préambule.

Pour mieux constater cette hausse, nous comparons ici le nombre de visites et le nombre de pages vues avec les semaines de la même période en 2019.



2 - Une innovation en ligne : le formulaire pour évoquer des situations individuelles

Le 2 avril 2020, avec le soutien du Secrétariat d'Etat à la protection de l'enfance, le 119 a mis en ligne un [formulaire](#) permettant aux internautes (enfants ou adultes) d'évoquer une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.



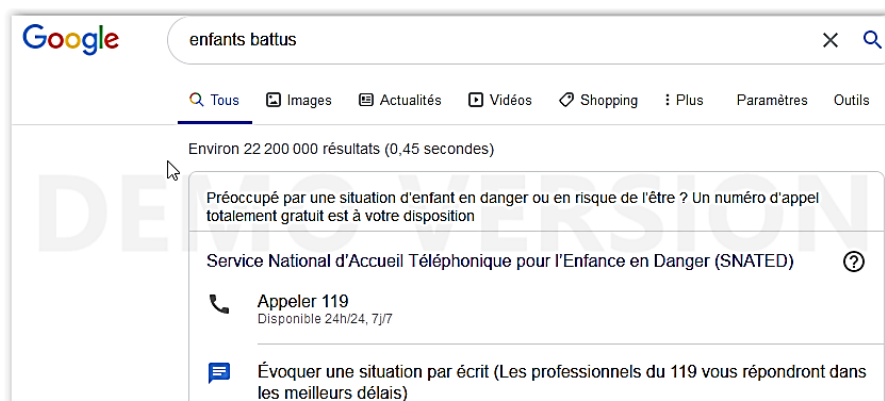
Projet d'évolution initié en 2019 par le Giped, ce formulaire en ligne a démontré son utilité puisqu'il a rapidement été approprié par celles et ceux qui souhaitent interpeller les services du 119 par écrit. La communication autour de cette nouvelle fonctionnalité a été très forte au niveau du Giped, du Ministère et relayée par de nombreux médias.

The image shows a screenshot of the online form. The main text asks: 'Vous êtes un enfant, un adolescent et vous pensez être victime de violences ? Vous êtes un mineur inquiet pour l'un de vos camarades ? Vous êtes un parent en difficultés avec ses enfants ? Vous êtes un adulte préoccupé par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être ?'. Below this, it says 'Vous pouvez directement composer le 119 (24h sur 24, 7j/7)'. A bolded line states: 'Vous pouvez également nous écrire via ce formulaire. Nos professionnels vous répondront dans les meilleurs délais du lundi au vendredi.' A red warning box contains: 'Attention ! Ce formulaire n'a pas vocation à traiter l'urgence. En cas de danger grave et immédiat, contactez les services de première urgence : les services de polices ou de gendarmerie (17 ou 112), les pompiers (18 ou 112) ou le Samu (15)'. At the bottom, there are radio buttons for 'Mineur' and 'Majeur', a text field for 'Descriptif de la situation *', and a text field for 'Nom *'.

Pour renforcer la visibilité de ce nouveau canal d'interpellation pour évoquer une situation, le Giped a également entrepris des actions pour une meilleure information des publics :

- La mise en place d'un message récurrent sur le moteur de recherches « Google » ;
- Un nouveau message d'accueil sur les lignes du 119 ;
- Une réactualisation de l'affiche du 119 ;
- La suppression de traces de visite sur le site du 119.

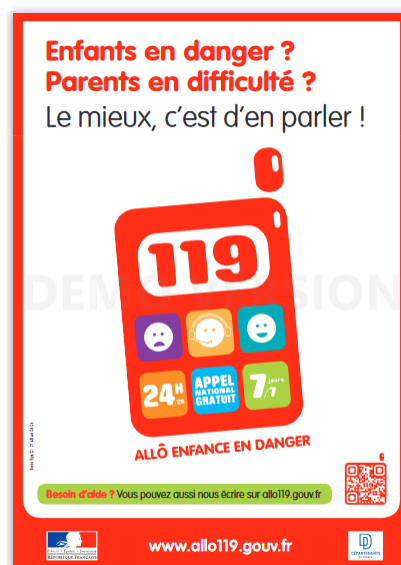
L'articulation **entre le Snated et Google France** a ainsi permis que pour toute recherche ayant trait à l'enfance en danger, le texte ci-dessus apparaisse épinglé à la page des résultats. En cliquant sur la petite icône, l'internaute peut ainsi directement accéder au formulaire « Besoin d'aide ? ».



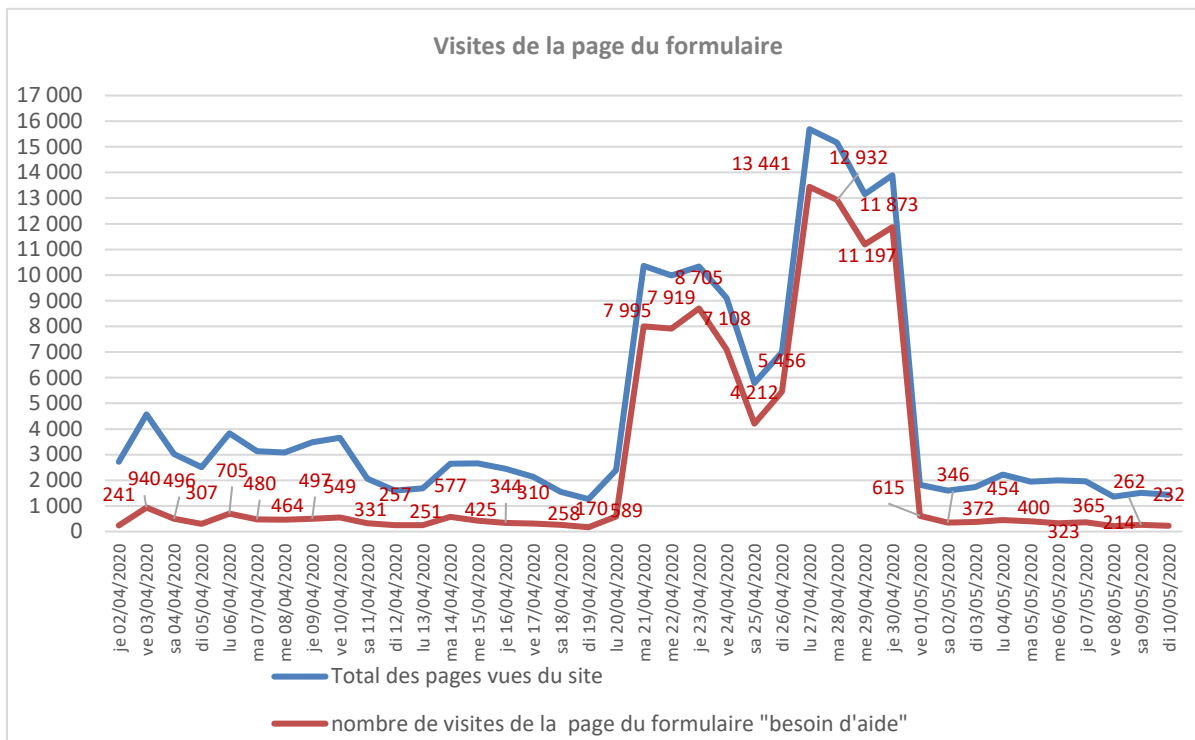
Un **nouveau message d'accueil sur les lignes du 119** dès la mise en fonction du formulaire permet également d'informer les personnes appelant le 119 de l'existence de ce nouveau mode d'interpellation du service.

Par ailleurs, **le Snated a rapidement retravaillé son affiche** « obligatoire dans tous les lieux publics recevant des mineurs » (art. L 226-8 du Code l'action sociale et des familles) afin de préciser la possibilité d'interpeller le service par écrit. Cette affiche a d'ailleurs été téléchargée près de 100 fois depuis la mi-avril. De nombreux établissements scolaires l'ont par ailleurs reçue, par voie dématérialisée, à la suite de leur sollicitation afin de l'intégrer aux ENT / ENC pendant la période de continuité pédagogique.

Enfin, dans le même ordre que la confidentialité des appels, le Snated a mis en place une fonctionnalité (un tutoriel) permettant aux internautes de « **supprimer les traces de leur visite** » sur www.allo119.gouv.fr que ce soit d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone.



La page de ce formulaire est **la page la plus vue** sur le site internet du 119 depuis le 2 avril 2020.

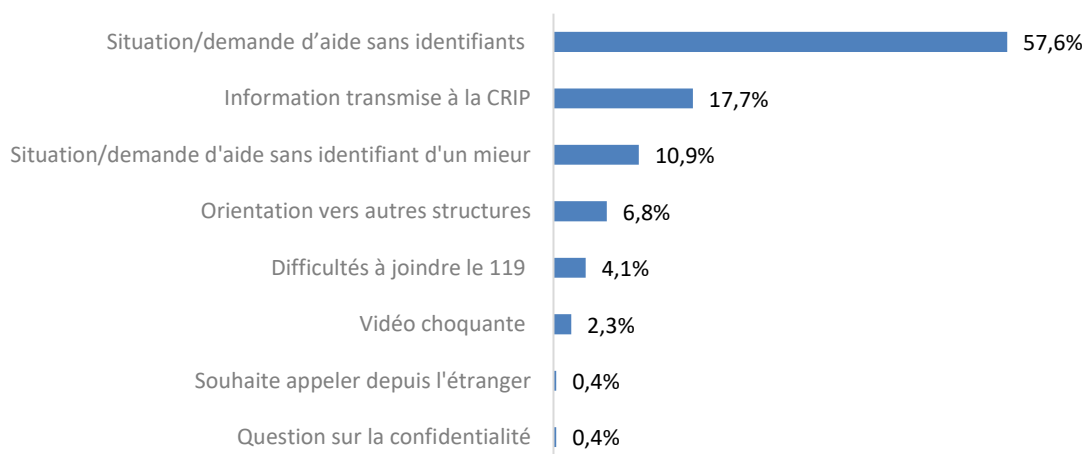


Le taux de messages déposés sur le site est également très important puisque les professionnels du 119 ont reçu **1 403 messages relatifs à des situations individuelles entre le 8 avril et le 10 mai 2020.**

Une activité accrue de l'encadrement du 119 et de l'assistante du service a été notable pendant cette période pour assurer le traitement de l'ensemble des formulaires. L'ensemble de ces 1 403 sollicitations (soit une moyenne de 36 sollicitations pour 39 jours d'existence du formulaire) ont été traitées.

Sur ces 1 403 sollicitations, **455 (soit 32,5% des écrits) ont fait l'objet d'une Information préoccupante** transmise à la Cellule de recueil des informations préoccupantes (Crip) des départements concernés. Ces sollicitations et traitements par le 119 se déclinent ainsi :

Objets des formulaires parvenus au service via le site internet



Ce formulaire mis en place en urgence pour cette période inédite de confinement est amené à être pérenne et à évoluer. Cette nouvelle fonctionnalité est une 1^{ère} étape dans les projets du 119 visant à une meilleure accessibilité du 119 par les publics.

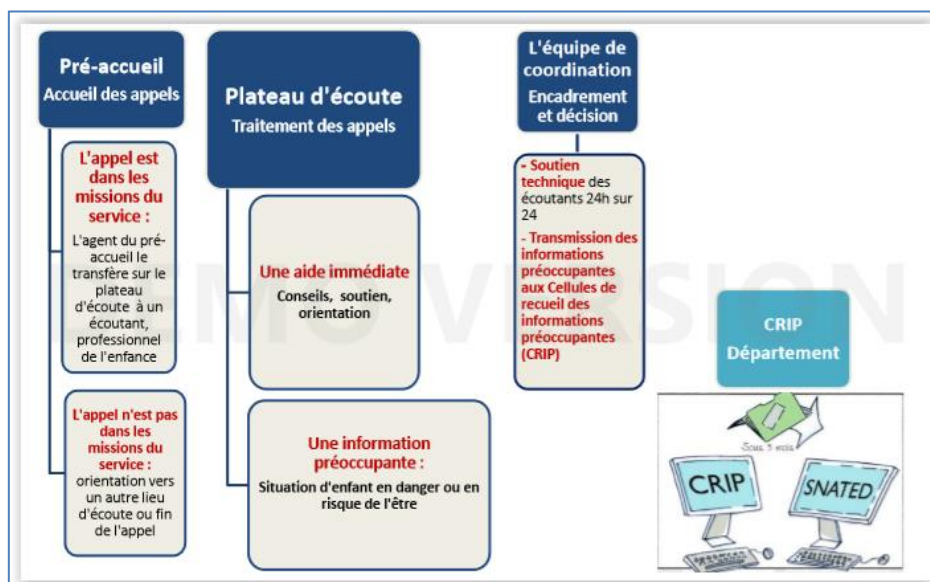
A retenir

Caractéristiques du 119



- Les appels d'enfants et d'adolescents sont prioritaires.
- En cas de danger grave et immédiat, il convient de contacter directement les services de secours : police ou gendarmerie (17 ou 112), les pompiers (18 ou 112) ou le Samu (15 ou 112).

Schéma du parcours de l'appel au 119



Pour plus d'informations,

Votre contact :

Nora Darani, responsable communication du Giped
ndarani@giped.gouv.fr / + 33 (0)7 83 67 62 12