

# Que se passe-t-il lorsqu'on appelle le 119 ?



**Enfants en danger ?  
Parents en difficulté ?**  
Le mieux, c'est d'en parler !



**ALLÔ ENFANCE EN DANGER**



[www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr)

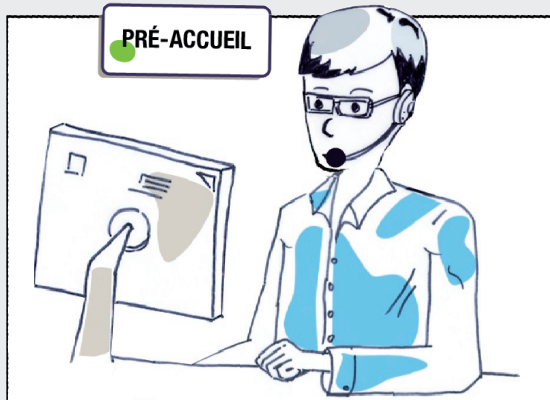
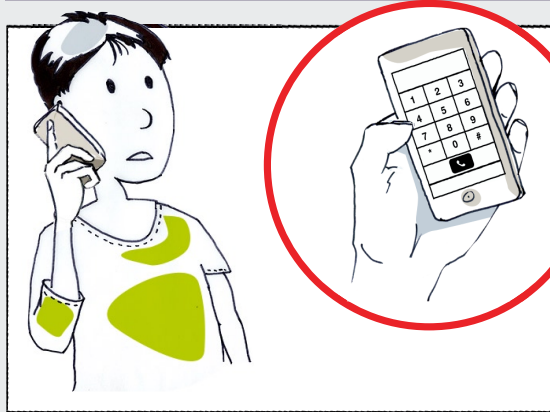




## La composition du numéro 119

Le 119 peut être composé 24h/24 et 7j/7 depuis n'importe quel téléphone, fixe, mobile ou cabine téléphonique, en France et dans les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion).

«J'ai des difficultés et j'aimerais vous en parler»



## L'appel arrive au pré-accueil du 119

10 professionnels de la téléphonie ont pour rôle d'accueillir les appelants, de vérifier que leur appel concerne bien les missions du service et les orienter vers un écoutant à même de gérer la situation. Ils sont également chargés de mettre en attente les appelants lors de flux importants d'appels.

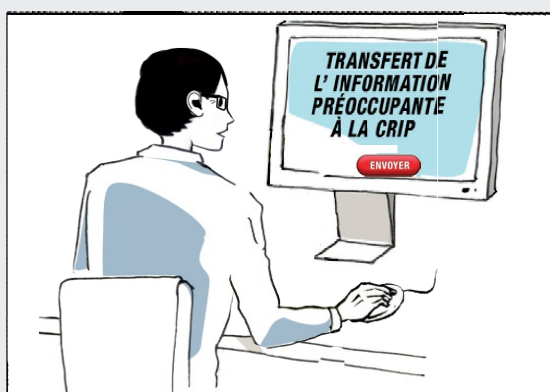
«Je te mets en relation avec un écoutant»



## Le transfert de l'appel aux écoutants

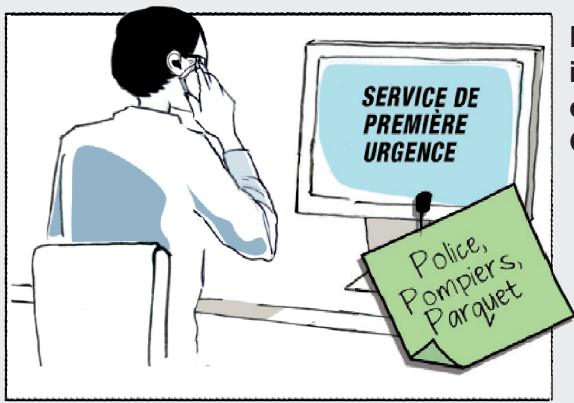
La mission des écoutants, professionnels de l'enfance, est d'apporter aide et conseil aux appelants confrontés à une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Pour cela, ils sont à leur écoute afin de recueillir des informations et évaluer la suite à donner. Si l'écoutant ne repère pas d'éléments de danger ou de risque de l'être, il est amené à les conseiller, à les informer, voire à les réorienter vers des services de proximité. Mais, dans certains cas, cela ne suffit pas...

«Ta situation est préoccupante»

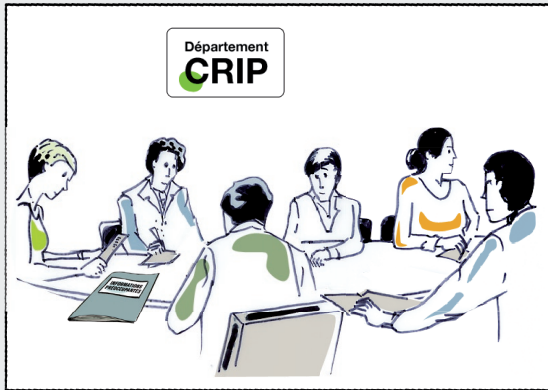


## Lorsque l'écoutant évalue un danger ou un risque de danger pour un enfant ...

Il rédige un compte-rendu des informations recueillies qui est transmis à un coordonnateur, encadrant chargé de valider l'écrit. Ce dernier le transmet dans les plus brefs délais à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du département concerné.



En cas de danger imminent nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, le SNATED contacte sans délai les services de première urgence pour intervention. Dans ces cas-là aussi, la CRIP est informée.



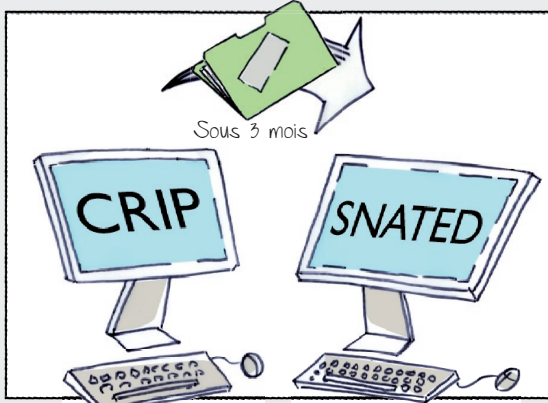
### Lorsque le département réceptionne les informations préoccupantes ...

Le responsable de la CRIP va alors les étudier et mobiliser les services compétents aux fins d'évaluation. Plusieurs professionnels (travailleurs sociaux, puéricultrices, médecins de PMI...) peuvent ainsi intervenir auprès de la famille afin de vérifier si le mineur concerné est en danger ou en risque de l'être, et le cas échéant, de proposer l'aide appropriée (suivi de proximité, mesures administratives...). Dans certains cas, l'intervention des services départementaux est suffisante...



### Parfois l'Autorité Judiciaire doit intervenir

La CRIP adresse un signalement au Parquet lorsque le mineur est en danger au sens de l'article 375 du Code Civil et que sa famille refuse toute intervention. Le juge des enfants peut alors être saisi et ordonner la mesure appropriée.



### Retour d'information sur la situation vers le SNATED

La CRIP est tenue d'informer le SNATED, sous 3 mois, des suites données à chaque situation. Ces données sont analysées et permettent notamment au service d'améliorer la qualité de ses réponses.



Chaque jour, les professionnels du **119** exercent cette mission de prévention et de protection. Votre appel peut aider un enfant en danger...

**Alors, n'hésitez pas à nous contacter !**