

## • QUI SOMMES-NOUS ?

Sous la responsabilité du Directeur de service :

### Le pré-accueil & le plateau d'écoute

- Une équipe d'agents d'accueil de 7h à 23h, 7 jours sur 7
- Une quarantaine d'écouteurs, professionnels de l'enfance (psychologues, juristes, travailleurs sociaux, éducateurs...) joignables 24h sur 24

### Le bureau de la coordination

- Quatre cadres de coordination en charge de l'encadrement technique et hiérarchique des écouteurs, de la transmission des informations préoccupantes, des relations avec les Départements et l'autorité judiciaire
- Une assistante de direction et une assistante en charge de la planification
- Deux chargées de projets

### En appui

- Le pôle communication de France Enfance Protégée
- Le service informatique et téléphonie de France Enfance Protégée

## Le mot du directeur

Nous proposons dans ce bulletin, l'activité du service pour les années 2023 et 2024. Au cours de cette période le service a poursuivi ses adaptations afin de répondre aux augmentations continues des sollicitations tout en améliorant la qualité des réponses apportées. Les déploiements des outils comme l'interprétariat, la plateforme pour les personnes sourdes et malentendante ont permis de rendre plus accessibles le service auprès d'un plus grand nombre.

En dehors de l'activité opérationnelle du service, le 119 a été sollicité pour de nombreuses interventions et invitations pour permettre une communication importante, une articulation avec les différents ministères, partenaires Départementaux et le tissu associatif.

L'engagement des équipes de France Enfance Protégée a permis de répondre à la hausse des sollicitations. Le travail va se poursuivre pour les mois et années à venir afin de répondre aux exigences des enjeux de la prévention et protection de l'enfance.

Vous en souhaitant une bonne lecture.

Pascal Vigneron, Directeur du Snated-119

## • COMMENT NOUS JOINDRE ?

Par téléphone  
au 119



**Le 119**  
est joignable 24h  
sur 24 tous  
les jours de l'année  
Les appels de  
mineurs sont  
traités en priorité

En ligne sur  
allo119.gouv.fr



**Un tchat**  
(pour les moins  
de 21 ans  
uniquement)  
7 jours sur 7



**Un formulaire  
de recueil des  
situations  
en ligne**  
pour évoquer  
une situation  
préoccupante



**Un dispositif  
en langue des  
signes française**  
pour les personnes  
sourdes et  
malentendantes

Depuis l'étranger  
pour un mineur  
résidant en France



**Via notre formulaire  
en ligne ou  
en appelant le**  
+33 (0)1 53 06 38 94  
(payant)

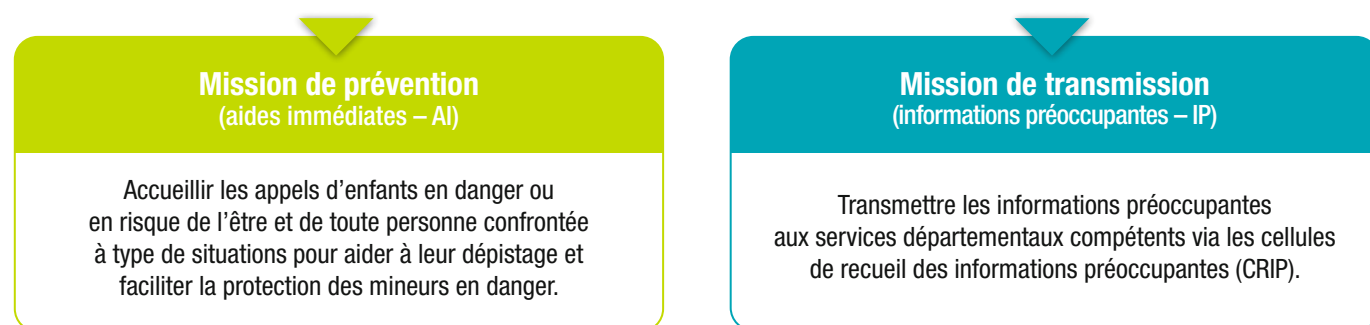


**Le 119 propose  
un service  
d'interprétariat  
en 185 langues**

## • LE PARCOURS DES SOLLICITATIONS AU 119



Les réponses apportées à ces sollicitations sont en adéquation avec les missions légales conférées par l'article L. 226-6 du Code de l'action sociale et des familles.

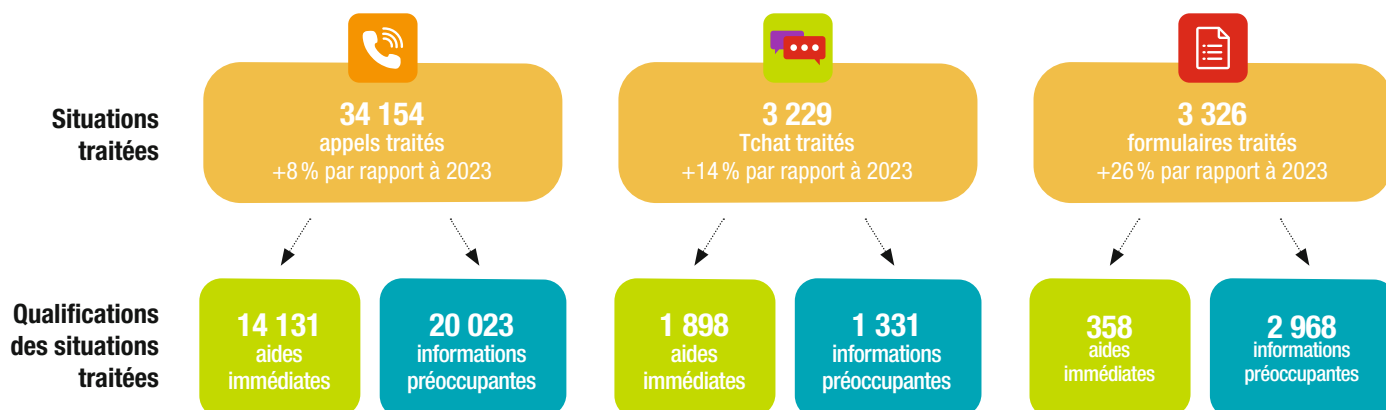


### Confidentialité et secret professionnel

Les sollicitations du 119 sont confidentielles et s'il le souhaite l'identité de l'appelant ou de l'internaute n'est pas communiquée. Néanmoins, contrairement à une idée trop répandue, elles ne sont pas anonymes : si la situation justifie une enquête de police, les identifiants de l'appelant peuvent être dévoilés sur réquisition judiciaire.

Les informations préoccupantes transmises par le 119 aux CRIP sont couvertes par le secret professionnel. À ce titre leur communication à des tiers est exclue, sans qu'une quelconque exception puisse être tirée de la qualité d'intéressé ou non du demandeur. Seule la justice peut si besoin y accéder, sur réquisition.

## • LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ DU 119 EN 2024



**Le 119 en 2024, c'est 40 709 sollicitations.** 24 322 informations préoccupantes transmises aux CRIP des départements.

En 2023, nous avons : 31 587 appels, 2 635 formulaires et 2 821 tchats traités soit 37 043 sollicitations.

## ACTIVITÉ 2024

### • QUI NOUS CONTACTE ?

En 2024, **35 326 personnes** ont contacté le service pour une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.



En 2024, **8 456 mineurs** ont contacté le service dont 6 983 pour évoquer une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.



Famille proche (père, mère, beau-père, grand-parent, beau-parent, membre de la fratrie) : en 2024, **10 033** nous ont sollicité (soit 28 % de l'ensemble des sollicitants). En 2023, 30 %.



Professionnels : **3 634** nous ont contacté (soit 10 % de l'ensemble des sollicitants ; 9 % en 2023).

### • QUI SONT LES AUTEURS PRÉSUMÉS ?



**41 286 personnes** distinctes ont été désignées comme potentiellement à l'origine d'un ou plusieurs dangers évoqués en 2024.

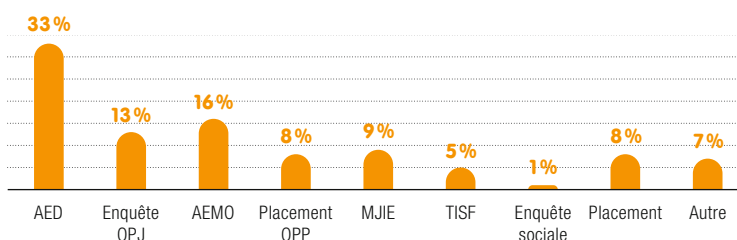


**Plus de 90%** des auteurs évoqués sont des membres de la famille proche.

### • QUELLES SONT LES SUITES DES IP TRANSMISES PAR LE 119 ?

Au 1<sup>er</sup> mars 2025, le taux de retour départemental est de **34 %**.

**25% de situations ont été classées sans suite** (famille non identifiée, pas de danger...). Lorsqu'une évaluation est effectuée, nous avons cette répartition des mesures décidées postérieurement à la transmission de l'information préoccupante :



## • LES SOLLICITATIONS DES MINEURS

En 2024, **8 456 mineurs** ont contacté le 119 pour évoquer une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Ces sollicitations ont conduit dans 53 % à des informations préoccupantes, soit une proportion en hausse de 2 % par rapport à 2023.

Dans 78 % des cas, ils ont contacté le service pour leur propre situation. Dans 14 % des cas pour un camarade un petit-ami, un autre membre de la fratrie.



Les filles représentent 2 / 3 des mineurs qui contactent le 119 (constance depuis plusieurs années).

## • LES SITUATIONS URGENTES

Lors des échanges, certaines sollicitations sont qualifiées d'urgentes. Cette mention, jointe à la transmission des informations préoccupantes aux CRIP, permet aux professionnels d'agir en priorité.



En 2024, le nombre de sollicitations urgentes a connu une hausse marquée, avec une progression de +33 %, soit un rythme deux fois plus rapide qu'en 2023 (+16 %). Au total, **6 245 sollicitations ont été classées « urgentes »**, représentant 25,7 % des IP de l'année, soit une augmentation de près de 4 points par rapport à 2023.

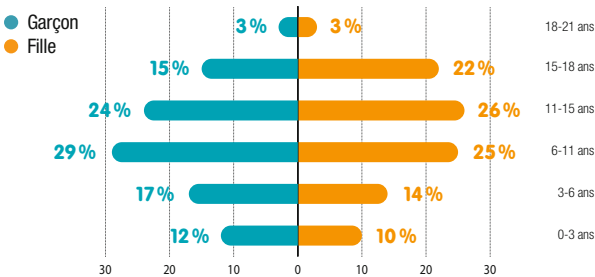
## • QUI SONT LES MINEURS ÉVOQUÉS ?

En 2024, un total de **49 363 enfants en danger ou en risque de l'être** (mineurs ou jeunes majeurs) ont été évoqués dans l'ensemble des sollicitations traitées par le 119. Ce volume est en hausse de 13 % par rapport à 2023.



Parmi les 94 % des enfants pour lesquels le sexe est connu, ce sont **majoritairement des filles qui sont évoquées** (53 % contre 47 % pour les garçons).

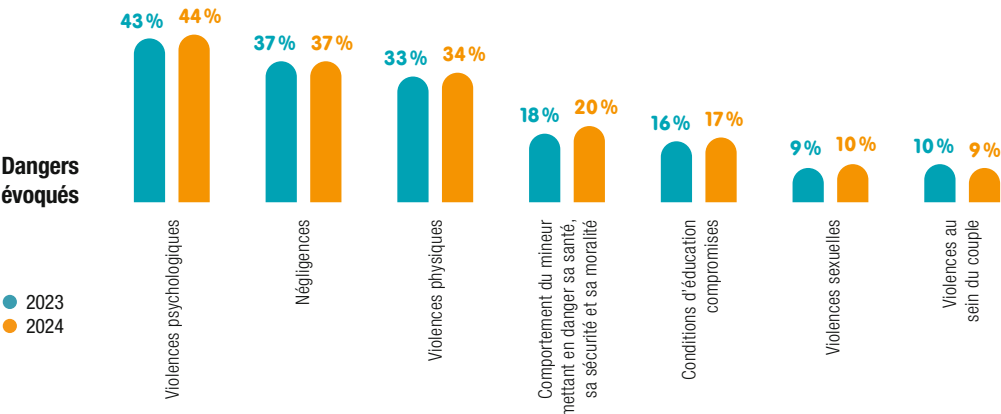
### Répartition par classe d'âge et sexe des enfants en danger ou en risque de l'être évoqués lors des sollicitations



L'âge moyen des mineurs en danger évoqués dans les sollicitations au 119 est de **9 ans**.

La moyenne d'âge des mineurs qui sollicitent le service est de **14 ans**.

## • QUELS SONT LES DANGERS ÉVOQUÉS ?



Pour une même situation, plusieurs dangers peuvent être évoqués.

## • LES DONNÉES CLÉ DU TCHAT

Dédié aux mineurs et jeunes majeurs de moins de 21 ans, le tchat est sur [allo119.gouv.fr](https://allo119.gouv.fr)

Les missions sont identiques à celles de l'appel (prévention/conseil/orientation et transmission).

Un bouton « arrêt d'urgence » permet aux internautes de se déconnecter immédiatement sans laisser trace de l'accès au site 119 et des échanges.

**Le tchat est accessible tous les jours de 15h à 21h.**



### Qui nous contacte ?

55% mineurs concernés  
6% jeunes majeurs concernés  
16% camarade et petit(e) ami(e)  
2,5% fratrie large  
**Soit 79,5% du public cible**



### Pour quels dangers ?

65% Violences psychologiques  
49% Violences physiques  
34% Négligences  
19% Comportement de mise en danger

### Activité Tchat

**3229** tchat traités en 2024 :

► 58% AI  
► 42% IP

**12%** des IP sont notées urgentes

**En moyenne : 55 tchats par semaine**



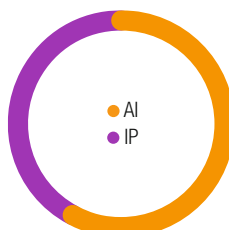
## • UNE NOUVELLE MODALITÉ D'ACCÈS AU 119 : LE RAPPEL

Depuis le mois de septembre 2024, le 119 a mis en place un dispositif inédit de rappel dédié aux professionnels. Cette modalité s'inscrit dans le Plan national de lutte contre les violences faites aux enfants 2023-2027, qui vise à renforcer l'outillage des professionnels confrontés à une situation d'enfants en danger ou en risque de l'être.

L'objectif est de leur permettre d'être davantage soutenus et accompagnés face à ces situations, tout en permettant un travail actif de prévention et protection de l'enfance.

Expérimenté pendant plusieurs mois, le rappel des professionnels a démontré sa plus-value en améliorant le repérage et la prise en charge des situations d'enfants en danger, et a souligné l'importance de poursuivre un travail partenarial avec les organes étatiques, comme avec les organisations de société civile.

Les premiers résultats obtenus ouvrent la perspective à une réflexion sur une généralisation de cette modalité à un public plus large.



De septembre 2024 à juillet 2025, il y a eu **1 356 rappels effectués aux professionnels**, qui ont résulté à **58% d'AI et 42% d'IP**



Les deux catégories professionnelles qui contactent le plus le service dans le cadre du rappel : **les professionnels de santé, suivis de ceux de l'éducation nationale et scolarité privée** (respectivement 30 % et 22 % des rappels)

### Tendances des besoins exprimés par les professionnels :

- les informations relatives au cadre légal (information à la famille, secret professionnel, bases légales encadrant une IP) ;
- l'aide à la rédaction d'IP ;
- le renforcement de l'IP par d'autres démarches

# A retenir...



## • NOS PODCASTS

À ce jour, 5 podcast dans la série sur la prostitution des mineur.e.s :

1. Les dangers du numérique et la prostitution 2.0
2. Prostitution par plans et signaux d'alerte
3. Mineurs victimes d'exploitation sexuelle : les enjeux de la rencontre
4. Les bénéfices du travail en réseau
5. Lieu sécurisé, lieu sécurisant, un exemple à travers l'association Koutcha



Vous pouvez les retrouver sur [ce lien](#) ou en flashant le Qr-code.

## • NOS OUTILS DE SENSIBILISATION

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



Retrouvez notre affiche animée expliquant nos missions et notre fonctionnement.  
2 formats disponibles : 15" et 59"

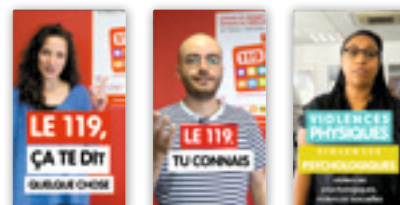


Retrouvez également notre affiche officielle obligatoire dans tous les lieux recevant des mineurs (établissements scolaires, centres de loisirs, clubs sportifs, établissements médico-sociaux...).



Mais aussi plusieurs autres outils de sensibilisation : bannière animée, affiche sur les droits de l'enfant, plaquette enfants...).

Sur notre chaîne YouTube



Retrouvez-nous sur notre chaîne YouTube.

- Comment joindre le 119 ?
- Dans quels cas joindre le 119 ?
- Qui répond au 119 ?

**ENFANCE EN DANGER**  
**@119-enfanceendanger8**

Obtenir de la documentation gratuite sur

<https://www.allo119.gouv.fr/communication-documentation>

Plus d'information sur notre activité annuelle, rendez-vous sur [allo119.gouv.fr / rubrique « activité »](http://allo119.gouv.fr/rubrique%20activit%C3%A9)

Le 119 sur les réseaux sociaux

119EnfanceEnDanger

119 Enfance en Danger / France Enfance Protégée

ENFANCE EN DANGER  
**@119-enfanceendanger8**