

## LE 119 AU SERVICE DES ENFANTS EN DANGER ET DES PARENTS EN DIFFICULTÉ PENDANT LE CONFINEMENT

[Violaine Blain](#)

ERES | « [Enfances & Psy](#) »

2020/3 N° 87 | pages 81 à 90

ISSN 1286-5559

ISBN 9782749269993

Article disponible en ligne à l'adresse :

-----  
<https://www.cairn.info/revue-enfances-et-psy-2020-3-page-81.htm>  
-----

Distribution électronique Cairn.info pour ERES.

© ERES. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.



**Violaine Blain**

## Le 119 au service des enfants en danger et des parents en difficulté pendant le confinement

Au sein du GIPED (groupement d'intérêt public de l'enfance en danger qui comprend aussi l'ONPE [observatoire national de la protection de l'enfance]), le SNATED allô-119, service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger, assure le traitement d'appels relatifs à des situations d'enfants en danger ou de parents en difficulté. Les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire composée de psychologues, de travailleurs sociaux et de juristes, dénommés « écoutants », se sont donc mobilisés, dès le premier jour, pour répondre aux appels durant cette période de crise sanitaire dans un contexte modifiant leurs conditions de travail et partenariales. C'est donc à travers ces modalités particulières d'organisation, mais aussi sur le traitement des appels, que nous portons notre regard aujourd'hui pour mieux appréhender l'avenir qui peut s'inscrire dans une nouvelle crise sanitaire à la faveur des sursauts de l'épidémie encore présente.

### UN CONTEXTE INQUIÉTANT

La crainte du service portait, dès le début du confinement, sur les conséquences de la fermeture ou de la réduction de fonctionnement des lieux ressources habituels de l'enfant (école, IME<sup>1</sup>, ITEP<sup>2</sup>, services jeunesse, d'aide aux devoirs...), mais aussi pour les parents (services sociaux de secteurs, PMI<sup>3</sup>, CMP<sup>4</sup>, association de soutien à la parentalité, etc.). Ces services et structures assurent dans les territoires, en temps normal, la réception d'un public demandeur d'aide et d'écoute, son accompagnement, et participent aux missions de repérage des situations de danger. Ils contribuent à l'apaisement des tensions familiales, à l'accompagnement des situations problématiques. Le 119 dispose, à cet effet, d'un répertoire de ces services pour apporter les réponses aux

*Violaine Blain, directrice générale  
du GIP Enfance en danger ;  
vblain@giped.gouv.fr*

1. Institut médico-éducatif.
2. Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique.
3. Protection maternelle et infantile.
4. Centre médico-pédagogique.



appelants et pour les orienter à bon escient ; or, il s'est avéré que nombre d'entre eux ne pouvaient plus assurer leurs missions comme avant le confinement.

*Madame F, qui vit seule avec ses quatre enfants, nous appelle car elle craint de passer à l'acte sur son fils de 13 ans qui est incontrôlable : il commet des violences sur ses petites sœurs (brûlures, coups) et détruit de nombreuses affaires dans la maison. Une AEMO (action éducative en milieu ouvert) a été décidée un mois avant le confinement, ainsi qu'un suivi en CMP ; un dossier MDPH (maison du département pour les personnes handicapées) pour handicap psychique est en cours aussi. L'éducatrice est en congé, les services de police lui disent que sa situation n'est pas urgente : nous demandons à la CRIP (cellule de recueil des informations préoccupantes) un placement en urgence à la suite de l'appel.*

La fermeture de lieux d'accueil professionnels, ou d'accès à un entourage sécurisant, entraînait l'impossibilité pour certains enfants de recourir aux stratégies de d'évitement employées habituellement et qui leur permettent de réduire, en temps normal, la présence dans leur domicile et ce, afin d'éviter la maltraitance quotidienne.

*Amina<sup>5</sup>, 14 ans, vit avec sa mère et son beau-père et a confié à une amie qui nous appelle qu'elle a de gros problèmes relationnels avec sa mère qui ne cesse de l'insulter, et avec son beau-père avec lequel la mère est en nouvelle union depuis peu et qui la brutalise ; en temps normal, elle passe du temps chez sa tante, mais le confinement l'en empêche désormais. Amina demande à être placée ; nous faisons une IP (information préoccupante).*

Par ailleurs, l'obligation incombant aux parents d'assurer la scolarité de leurs enfants au domicile avec les difficultés liées à la conjugaison de l'organisation de leur propre travail à distance ou aux risques de perte d'emploi, rendait le terrain particulièrement propice pour générer des tensions, voire exacerber des violences (directive de l'Éducation nationale).

Mais c'est aussi le discours stigmatisant porté au début et pendant une bonne partie de la crise sanitaire sur l'enfant qui a inquiété les professionnels du 119. L'enfant était en effet considéré comme vecteur important de la maladie au début de l'épidémie, alors même que les progrès de la science sur la COVID-19 ont depuis permis, au contraire, de le « disculper » de cette accusation mortifère. Cette posture de l'enfant comme source de danger pour les adultes et le reste de la communauté est vectrice de rejet, voire de haine envers lui (Viaux, 2020), et sa présence constante au domicile, du fait du confinement, a pu être vécue comme une menace certaine pour le reste de la cellule familiale, réactivant par ailleurs le conflit de générations avec les personnes âgées (grands-parents, voisins, etc.).

Dans ce contexte troublé où la place de l'enfant était une fois encore menacée et sa protection mise à mal, le SNAPED est apparu comme un relais national indispensable pour garantir la prise en compte de ses intérêts ; il fallut, pour ce faire, réorganiser son fonctionnement en peu de temps.

5. Tous les prénoms et noms ont été modifiés.

### **UNE MOBILISATION SANS FAILLE POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DU SERVICE**

Depuis trente ans, les professionnels travaillent sur un plateau d'écoute basé à Paris au sein d'un collectif de travail permettant, par là même, d'articuler les agents en charge du pré-accueil, les écoutants, leurs cadres et le personnel informatique qui assure la maintenance du système de téléphonie en continu. Or, à compter du 18 mars 2020, le SNAPED a dû organiser ses activités en télétravail pour la première fois de son histoire. Grâce à la mobilisation des équipes et pour éviter la rupture de la continuité de service, les écoutants ont accepté que les appels soient transférés sur leurs portables et leurs ordinateurs personnels pour les traiter depuis leur domicile. Le rôle du prestataire de service, en charge du pré-accueil, a été déterminant, car c'est avec son système de téléphonie qu'ont été permis l'externalisation des appels et leur transfert au domicile des écoutants. Au fur et à mesure, le GIPED a doté les écoutants de matériels professionnels et d'abonnements à des lignes téléphoniques. Il est à noter, par ailleurs, que « la Voix de l'enfant », association administratrice du GIPED, a délivré gracieusement quarante ordinateurs aux écoutants pour accompagner cette organisation en télétravail. La sous-dotation budgétaire du GIPED, dans les années passées, avait en effet fragilisé l'investissement informatique, empêchant la constitution de flottes de matériels nomades en nombre et en qualité suffisants. Cet aspect aurait pu avoir de graves conséquences si l'engagement des personnels et des associations n'avait pas été au rendez-vous. Ce type de difficultés matérielles rencontrées par plusieurs structures dont les services départementaux de protection de l'enfance a été relevé par l'ONPE (mai 2020) dans les premières observations portées sur la crise sanitaire.

### **UNE RÉORGANISATION EXPRESSE ET UNE MODIFICATION DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES ANCIENNES**

Le traitement des appels depuis le domicile des écoutants soulève, avant tout, la fin d'une frontière entre espace public et espace privé. La violence subie par les enfants rentrait d'une certaine façon dans l'intimité de leur domicile, jusqu'ici vécu comme un espace neutre, voire apaisant. Ceci était d'autant plus complexe que les écoutants, eux-mêmes parents, devaient assurer la garde de leur(s) propre(s) enfant(s), et donc les préserver des échanges téléphoniques avec le public. C'est donc sur la base du volontariat que cette organisation s'est mise en place, avec une participation croissante et quasi-totale, à la fin du confinement, de l'ensemble des écoutants.

L'organisation en présentiel du 119 permet, par ailleurs, la cohabitation, dans un même lieu, des divers acteurs qui interviennent dans le parcours de l'appel. Ainsi, à l'arrivée d'un appel, les agents du pré-accueil sont en mesure de visualiser la présence des écoutants à leur poste de travail et donc leur disponibilité pour accueillir la communication. Ceci a été complètement bouleversé avec le travail à distance, et il a fallu créer des outils de téléphonie (SMS, messages sur des groupes WhatsApp) pour identifier les écoutants disponibles. Cette « visualisation » a notamment pour avantage, en temps normal, de transférer



les appels de mineurs aux écoutants avec rapidité. Les appels de mineurs sont toujours traités prioritairement, et lorsqu'un écoutant est en phase de rédaction (compte rendu de l'appel), il peut être interrompu pour prendre en charge l'appel d'un mineur. Avec le télétravail, cette capacité à appréhender le déroulé du travail des écoutants était devenue impossible, ce qui a pu altérer la qualité des transferts d'appels, voire créer des tensions entre les professionnels. Or, il est indispensable que, pour la qualité de l'entretien téléphonique, les conditions de disponibilités psychiques de l'écoutant soient optimales.

De même, l'impossibilité de l'encadrement d'être aux côtés de l'équipe d'écoutants était palliée par la sollicitation téléphonique des cadres. En effet, en temps normal, les écoutants peuvent mettre en attente un appel pour solliciter leur cadre, distant de quelques mètres, et échanger avec lui sur les pistes à proposer à l'appelant ; or, comme indiqué précédemment, le défaut de matériel téléphonique, au début du confinement, complexifiait le recours à cette faculté de double appel. Enfin, depuis toujours, les écoutants bénéficient de temps de réunion, dont des réunions de supervision avec des psychologues, pour distancier leur pratique des situations traitées. Mais, si la possibilité de continuer cette modalité a été d'emblée recherchée, sa mise en œuvre fut plus complexe à réaliser.

Ces différents paramètres ont donc généré une vigilance particulière pour l'encadrement à vaincre un risque d'isolement des professionnels et à maintenir un collectif de travail, dans une dimension de croisement des regards, indispensable pour l'exercice des missions de protection de l'enfance (Capelier, 2015).

#### **DES CAMPAGNES DE PRÉVENTION QUI ONT GÉNÉRÉ UNE CROISSANCE FORTE DES APPELS**

Face aux inquiétudes évoquées *supra*, le secrétaire d'État à la protection de l'enfance ainsi que des initiatives associatives ont engagé des campagnes de sensibilisation sur divers médias pour inciter le public à appeler le service. Ces campagnes, tantôt en faveur des enfants, des parents, des voisins ou de l'entourage, ont nécessité un renforcement des équipes du pré-accueil qui sont passées de deux à trois agents : ceci a généré un taux de décroché de 94 % permettant ainsi que chaque appel soit décroché (SNATED, 2020). Mais c'est aussi un renforcement des heures effectives d'écoute qui a été nécessaire, puisque 1 466 heures supplémentaires ont dû être débloquées entre le 17 mars et le 10 mai 2020 pour faire face à l'accroissement de l'activité.

À travers ces campagnes et ces sollicitations médiatiques, la place de l'enfant a pu ainsi évoluer, l'enfant étant désormais considéré comme victime potentielle ou effective des violences ou des négligences vécues au sein de son foyer, et plus seulement comme vecteur de la maladie. Le focus mis sur l'enfant et sur la responsabilité sociale, citoyenne et collective de sa protection a été particulièrement fort, et il s'inscrivait aussi dans une déclinaison de la mission de protection des populations des pouvoirs publics. Pour autant, certains auteurs ont pu mettre en garde contre le risque d'une surmédiatisation de l'enfant

victime qui le ferait finalement plus apparaître comme un objet passif que comme un acteur, et un sujet (Neyrand, 2005).

Avec ces campagnes de sensibilisation, ce sont + 56,2 % d'appels entrants supplémentaires par rapport à la même période en 2019 qui ont été relevés ; ces appels, par nature, ne vont pas forcément jusqu'au bout du parcours de l'appel car l'appelant, souvent, peut raccrocher après avoir entendu notre message d'accueil, et donc avant que l'appel ne soit décroché par une personne du pré-accueil ; notons que le 3919 (numéro dédié aux violences au sein du couple) faisait également des campagnes et que le public appelait aussi le 119, pensant qu'il s'agissait du numéro contre la COVID-19 : ceci a pu créer des confusions chez l'appelant lors de la composition du numéro. Lorsque l'affluence d'appels au 119 était forte, des associations qui ont été partenaires ont traité de nombreux appels initialement destinés au 119 : il s'agit de « la Voix de l'enfant », « l'Enfant bleu », « Enfance et Partage », « Colosse aux pieds d'argile » et de « l'Afirem - enfant présent ». Ces appels étaient transférés avec l'accord des appelants et pour des situations relevant du soutien à la parentalité ou de conseils juridiques.

### **UNE AUGMENTATION DES APPELS NE VEUT PAS DIRE AUGMENTATION DES VIOLENCES**

6 044 appels ont donc été traités par les écoutants, soit 17 % d'appels supplémentaires, et jusqu'à 34 % les semaines de fortes campagnes de communication. Il faut cependant préciser que plus il y a d'écoutants disponibles pour traiter des appels, plus le nombre d'appels traités augmente. 55 % des appels traités par les écoutants ont donné lieu à des IP, alors que l'on était à 49 % à la même époque : ce chiffre, tout comme l'augmentation des appels entrants, est d'évidence à mettre en lien avec les campagnes de communication, comme l'expérience nous l'a toujours démontrée au 119. De là à dire qu'il y a une augmentation du nombre d'enfants victimes, c'est moins certain. Des appels malveillants (délation) ont aussi gonflé les chiffres, des situations anciennes où la fréquence des violences était plus intense certainement.

Les appels portaient en effet pour beaucoup sur des situations anciennes déjà repérées, pour certaines, par l'entourage ou par des professionnels mais qui, du fait du confinement et des campagnes de sensibilisation, ont déclenché une démarche d'information au SNATED.

Dans le même ordre, il faut par ailleurs noter le recours aux services de police et de gendarmerie qui ont été particulièrement utilisés : +113,5 % par rapport à une période équivalente. Là encore, ce chiffre doit être interprété avec précaution : en effet, la réduction de l'activité des services de proximité a pu induire l'orientation vers les services de premières urgences qui ont assuré une continuité de service à 100 % ; seul un examen exhaustif des fiches d'appel ayant donné lieu à des appels vers la police permettra d'objectiver si c'est le contexte institutionnel du confinement ou la situation en elle-même qui justifiait ce recours. Le retour sur les suites qui seront données par les CRIP, après évaluation



des situations, sera également un indicateur majeur de compréhension de cette période. Il en est de même pour les demandes formulées par le service aux départements d'intervenir en urgence, car elles ont augmenté de 87 % pendant le confinement.

### **UN PARTENARIAT RENFORCÉ AVEC LES CRIP POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DE SERVICE**

Dans le cadre de son partenariat avec les CRIP, le SNATED a, dès les premiers jours du confinement, établi une cartographie du fonctionnement de ces services départementaux en lien avec les responsables des CRIP.

Le SNATED a pu ainsi indiquer aux CRIP, dès le 18 mars 2020, que son activité se poursuivait de la même manière qu'auparavant ; et les CRIP, expliquer quels ajustements étaient nécessaires à opérer, compte tenu de l'impact du confinement sur leur fonctionnement. Plus de soixante-quinze CRIP ont ainsi été critérisées dans les premiers jours qui ont suivi le 18 mars 2020 (horaires d'ouverture, traitement des IP et des évaluations, fonctionnement avec le parquet, etc.). Ce travail a été réalisé par les cadres de coordination du SNATED en lien avec les responsables CRIP départementaux, renforçant le partenariat habituel.

Plusieurs départements ont également intégré les demandes de la lettre du 21 mars 2020 du secrétaire d'État à la protection de l'enfance aux présidents de conseils départementaux pour renseigner le Snated en précisant qu'« il est important que le SNAPED dispose des éléments relatifs à l'adaptation de votre organisation et tous les contacts utiles pour assurer les bons relais d'informations (notamment un numéro de téléphone dont le SNAPED assurera la confidentialité) ».

Ainsi, après ce courrier, onze départements supplémentaires ont immédiatement transmis les numéros où les services ASE peuvent être joints 24/24.

La plupart des départements ont expliqué au SNATED prioriser le traitement des IP sur la base de critères d'urgence (âge de l'enfant, type de violences, etc.) pour demander ou non des évaluations immédiates, car le personnel éducatif était restreint ou empêché, faute de protection sanitaire suffisante (masques et gel hydroalcoolique) pour les visites à domicile. Les évaluations étaient en partie réalisées à distance, par téléphone, les demandes d'OPP (ordonnance de placement provisoire) envoyées au parquet lorsque la situation le justifiait. L'ONPE a rédigé, début mai 2020, un rapport portant sur les premiers éléments du retour sur expérience de ce confinement où sont apportées des précisions quant à la gestion par les services départementaux de l'ASE de cette crise.

Les CRIP ont par ailleurs reçu un mail du SNATED informant de la création d'un formulaire de contact dans la semaine du 2 avril 2020 accessible depuis le site internet du SNATED. Ce nouveau support a été mis en service un mois plus tôt que prévu pour diversifier les modes d'accès du 119. Au 2 mai 2020, plus de 1 000 formulaires avaient été renseignés et 30 % ont été adressés aux CRIP en tant qu'informations préoccupantes.

## QUELQUES SPÉCIFICITÉS DES APPELS PENDANT LE CONFINEMENT

Cette période de confinement a révélé 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 sont à l'origine d'un nombre important de transmissions en urgence aux CRIP ou de recours aux forces de l'ordre (passages à l'acte violents en lien avec le confinement, jeunes mis à la porte...). Les appels de mineurs concernaient, en grande partie, des problèmes de passages à l'acte violents sur les mineurs liés à une exacerbation des violences intrafamiliales, mais évoquaient aussi des fugues.

*Juliette, 16 ans et demi, nous appelle car elle est en fugue, suite à des violences physiques très brutales de son père (coups de pied dans le ventre, jetée au sol...). Son éducateur de l'ITEP où elle est habituellement lui a conseillé de s'extirper du domicile et d'appeler le 119 le temps qu'il puisse trouver une solution. La direction de l'ITEP a contacté la gendarmerie qui arrive peu après pour l'accompagner ensuite à un foyer d'urgence, d'autant qu'une OPP (ordonnance de placement provisoire) avait été décidée par la juge des enfants, quelques jours plus tôt, mais n'avait pu être effectuée du fait du confinement.*

Enfin, c'est également le mal-être de ces jeunes coupés de leurs relations amicales habituelles et en proie à des accès de déprime, voire de décompensation, qui les a conduits à rechercher une écoute attentive et soutenante.

L'augmentation des appels provenant des voisins (16,6 % contre 10,3 % à la même époque, en 2019) est sans conteste à mettre en lien avec les campagnes de communication incitant à appeler le 119 (cf. *supra*). Mais les études statistiques annuelles du SNATED montrent toujours, en juillet et en août, une augmentation des appels de voisins, qui, présents au domicile, sont plus attentifs aux signaux ou aux comportements évoquant la maltraitance (SNATED, 2019). Un comparatif avec le confinement pourrait être fait dans le même sens.

Les mineurs décrits comme en danger ou en risque de l'être sont, à parts égales, 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.

À ce titre, la tranche la plus impactée est celle des 6-10 ans chez les garçons ; pour les filles, la tranche est plus large, puisqu'allant de 11 à 17 ans.

Seules les violences psychologiques ont été en augmentation. Globalement, les statistiques sont similaires à celles hors période de confinement pour les situations évoquant des violences psychologiques au sein du couple. Enfin, les négligences et les violences sexuelles sont dans une proportion moindre. Pour ces derniers types de danger, cela ne veut pas dire qu'il y en avait moins, mais qu'ils étaient sans doute moins détectables en période de confinement.



La chaîne d'acteurs que constitue la protection de l'enfance pourra nous dire si les IP du SNATED, une fois évaluées, correspondent de manière certaine à des situations nouvelles ou anciennes, comme les premières analyses nous le font croire : nous parlons ici d'une évaluation complète avec visite à domicile et entretien individuel avec l'enfant, hors présence des parents. En effet, les évaluations qui ont été conduites par téléphone ou en visio pendant le confinement ont pu altérer l'expression de la parole de l'enfant du fait de la proximité d'avec ses parents qui pouvaient être dans la même pièce lors de l'entretien avec le travailleur social. À la lecture des retours d'évaluation que les départements font au SNATED, nous pourrions, dès lors, savoir si les violences se sont aggravées ou si elles étaient « habituelles » mais, pour le coup, signalées par des voisins présents dans l'immeuble. Nous pensons, à travers le retour d'expérience des écoutants, qu'il faut plutôt s'attendre à relever une intensification des violences commises auprès d'enfants déjà concernés dans le passé par la maltraitance ou les négligences.

Nous saurons également si les décès d'enfants sur cette période ont réellement diminué, pouvant laisser croire, comme certains l'avancent, que les sollicitations du 119 ont permis de circonscrire et de prévenir des drames, notamment au regard des saisines par le 119 des services de police et de gendarmerie pour interventions immédiates.

La confrontation des données SNATED qui, issues des appels, sont basées sur des éléments déclaratifs qu'il convient d'objectiver, et de celles des autres professionnels de la protection de l'enfance durant ce confinement permettra réellement de comprendre les effets de cette période particulière sur les enfants et leurs familles.

## EN CONCLUSION

Cette période a démontré la formidable mobilisation des écoutants, leur engagement à maintenir le service public, mais aussi l'articulation forte avec les associations et le renforcement du partenariat avec les départements. Le soutien de nombreux acteurs, dont le secrétaire d'État à la protection de l'enfance, mais aussi la défenseure des enfants, a permis d'assurer durablement une visibilité du 119 et, au-delà du service, de la place de l'enfant à protéger dans notre société. Véritable service public en faveur de la protection des populations, le SNATED a pu être un relais utile joignable à tout moment et de tout le territoire par les enfants eux-mêmes qui s'en sont saisis en appelant massivement le 119. Mais si re-confinement il y a, il serait utile que chacun repense la place de l'enfant, l'expression et le recueil de sa parole, comme l'énonce justement la convention internationale des droits de l'enfant (CIDE, 1989) : « chaque enfant a le droit de s'exprimer et d'être entendu sur les questions qui le concernent ».

Les mesures prises durant le confinement pour restreindre l'activité des tribunaux et des audiences, la fermeture des écoles et des lieux d'accueils périscolaires, sportifs et culturels, ont mis la question du sanitaire au-dessus de celle des droits et du vivre ensemble (Société française de pédiatrie, mai 2020).

Ces mesures ont pu, dans certaines situations, outre la préservation de la santé physique, assurer une amélioration des relations intrafamiliales, un réinvestissement de la fonction parentale, un apaisement des enfants (Bronsard, 2020).

Mais les mesures prises post-confinement montrent combien l'attention que les institutions doivent porter à la santé psychique, au développement de l'enfant et à son évolution au sein de son environnement familial est tout aussi importante, notamment pour la prévention de la maltraitance et des négligences. La question de la détection et de la prise en charge du stress post-traumatique, dont il est aussi question pour les enfants à la suite de ce confinement, semble faire l'objet d'une préoccupation *a posteriori* (ministère de la Santé et des Solidarités, 2020). Il serait utile de s'en préoccuper immédiatement, dès les premières mesures à prendre, en cas de résurgence de l'épidémie.

Mais, au fond, la crise n'a eu qu'un effet loupe sur un certain nombre de sujets. C'est bien à la place de l'enfant et à la spécificité qu'il représente dans une société qui lui doit protection lorsque ses parents ne peuvent lui apporter, que notre attention doit se porter. Malgré les obstacles rencontrés pendant le confinement, l'équipe du SNATED-119, comme les autres acteurs de la protection de l'enfance, a tout fait pour assumer cette responsabilité immense par une écoute inconditionnelle et professionnelle.

« *Le chemin importe peu, la volonté d'y arriver suffit à tout* »

Camus, *Le mythe de Sisyphe*

## BIBLIOGRAPHIE

- BRONSARD, G. 2020. « Le confinement est-il tant à craindre ? Effets psychologiques du confinement : ne pas confondre le mal et son remède », ANMDA, <https://anmda.fr>
- CAMUS, A. 1942. *Le mythe de Sisyphe*, Paris, Gallimard.
- CAPELIER, F. 2015. *Comprendre la protection de l'enfance. L'enfant en danger face au droit*, Paris, Dunod.
- CIDE, 1989. *Convention internationale des droits de l'enfant*.  
<https://www.unicef.fr/sites/default/files/convention-des-droits-de-lenfant.pdf>
- MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ, 2020. *Recommandations du ministère des solidarités et de la santé « Post confinement : repérer les impacts du confinement sur la santé des enfants »*  
[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche\\_mss\\_reperer\\_les\\_impacts\\_du\\_confinement\\_sur\\_les\\_enfants\\_0605.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_mss_reperer_les_impacts_du_confinement_sur_les_enfants_0605.pdf)
- NEYRAND, G. 2005. « Émergence de l'enfant sujet et paradoxe de la médiatisation », dans B. Bergonnier-Dupuy (sous la direction de), *L'enfant acteur et/ou sujet au sein de la famille*, Toulouse, érès.
- OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE (ONPE), 5 mai 2020. *Premières observations sur la gestion du confinement/crise sanitaire en protection de l'enfance* ; <https://onpe.gouv.fr/>
- SERVICE NATIONAL D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE POUR L'ENFANCE EN DANGER (SNATED), 2019. *Étude annuelle relative aux appels du Snated en 2018*, <https://www.allo119.gouv.fr/activites>
- SERVICE NATIONAL D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE POUR L'ENFANCE EN DANGER (SNATED), 2020. *Bilan relatif à l'activité du 119. Période de confinement du 18 mars au 10 mai 2020* <https://www.allo119.gouv.fr/>
- SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE PÉDIATRIE, 2020. « Retour à l'école et COVID-19 : il est urgent de maîtriser nos peurs et aller de l'avant pour le bien des enfants »  
[https://www.sfpediatrie.com/sites/www.sfpediatrie.com/files/medias/documents/tribune\\_sfp\\_11juin\\_2020\\_definitif.pdf](https://www.sfpediatrie.com/sites/www.sfpediatrie.com/files/medias/documents/tribune_sfp_11juin_2020_definitif.pdf)
- VIAUX, J.-L. 2020. *La haine de l'enfant*, Paris, Dunod.



---

**Mots-clés :**

Protection de l'enfance, partenariat, négligences et violences aux enfants, service public, pratiques professionnelles.

**RÉSUMÉ**

Le confinement a nécessité, pour la ligne nationale dédiée à la protection de l'enfance qu'est le Snated allô-119, une adaptation immédiate pour assurer la continuité du service et faire face à une augmentation conséquente de son activité liée en partie aux campagnes de communication visant le numéro 119. Les partenariats ont pu être activés avec efficacité avec l'ensemble des acteurs du champ de la protection de l'enfance. Cependant, le temps nous dira si l'augmentation des appels est à mettre en lien avec une réelle augmentation des violences faites aux enfants dont la place et la prise en compte des besoins fondamentaux restent encore à consolider.

---

**Keywords :**

*Child protection, partnerships, child abuse and neglect, public service, professional practices.*

**SUMMARY**

***The emergency number 119 in the service of children in danger and parents in difficulty during the lockdown***

*The lockdown required the national line dedicated to child protection, known as the "Snated allô-119", to adapt immediately in order to ensure the continuity of the service and to cope with a considerable increase in its activity linked in part to communication campaigns concerning the number 119. Partnerships were activated efficiently with all the actors in the field of child protection. However, only time will tell if the increased number of calls is related to a real increase in acts of violence committed towards children, whose place and fundamental needs need to be taken into consideration and further consolidated.*