

GIP ENFANCE EN DANGER



Conférence de Presse

Le 119-Allô Enfance en Danger :



1/4 de siècle ... 1 nouveau film !

Dossier de presse

28 janvier 2015 – Paris

Programme

14h30-16h

■ **14h15**

Accueil des participants

■ **14h30**

Ouverture de la Conférence et mot d'accueil

Mme Hermeline Malherbe, Sénatrice, Présidente du GIP Enfance en Danger, Présidente du Conseil général des Pyrénées-Orientales

- Remerciements aux personnes présentes (collectivités, partenaires, équipe de réalisation, participants du GIPED)
- Présentation du GIPED et du SNATED
 - Historique
 - Principales évolutions
- Mot sur le film

■ **14h45**

Présentation des missions, du fonctionnement et des caractéristiques du 119

Communication de quelques données chiffrées de 25 ans d'activité

Mme Martin-Blachais, Directeur général du GIP Enfance en Danger

■ **15h**

Présentation du film pédagogique « Allô 119 »

Mme Martin-Blachais

- Pourquoi un film ?
- Son contenu ?
- Pour qui ?
- Sa diffusion ?
- Parole à la réalisatrice, Mme Nora Nonet
- Lancement de la projection par Mme Martin-Blachais

■ **15h20 Projection du film pédagogique « Allô 119 »**

■ **15h35 -> 16h :**

- Parole aux participants du film
- Réponse aux questions
- Point presse

Présentation du GIPED

Le GIP Enfance en Danger

Le Groupement d'Intérêt Public pour l'Enfance en Danger est composé du 119, Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger, et de l'ONED, Observatoire National pour l'Enfance en Danger.

Ce Groupement réunit 3 collèges directement concernés par la prévention et la protection des mineurs : l'Etat, les Départements et des Associations œuvrant dans le champ de la Protection de l'Enfance.

Les deux services ont une même Direction Générale et une même Direction administrative et financière, le GIP regroupant 80 agents.

Le SNATED (www.allo119.gouv.fr) plus communément appelé «119 - Allô Enfance en Danger »

Le 10 Juillet 1989, les parlementaires ont voté à l'unanimité une loi relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la Protection de l'Enfance. Cette loi a donné le jour au Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraîtée, communément appelé « Allo Enfance Maltraîtée ».

Depuis Mars 1997, le service bénéficie d'un numéro d'appel simplifié à 3 chiffres : le 0800 05 41 41 devient le **119**. L'affichage de ce numéro est obligatoire dans tous les lieux recevant des mineurs.

Depuis 2003, le 119 a acquis le statut de numéro d'urgence (comme les n° 115, 17, 18, 112 et 15), ce qui donne obligation à tous les opérateurs de rendre accessible le numéro gratuitement, y compris depuis les téléphones mobiles.

La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance (JO du 6 mars 2007) a remplacé le mot « maltraités » par le mot « en danger ».

L'ONED (www.oned.gouv.fr)

La création de l'Observatoire par la loi du 2 janvier 2004 répond au besoin de dresser un état des lieux de la maltraitance et du système de protection de l'enfance en France. L'ONED a plusieurs missions : mettre en cohérence les données chiffrées, recenser et évaluer les pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge, réaliser des études et des comparaisons internationales. Son rapport annuel, ses activités, notamment l'évaluation des pratiques, ainsi que les recherches qu'il finance, contribuent à la réflexion sur l'amélioration de la protection de l'enfance en France.

Le 119 ... a 25 ans

Historique et cadre législatif

En 1988, à l'initiative d'Hélène Dhorlac de Borne, alors secrétaire d'état chargée de la famille, une commission s'est réunie pour examiner les questions de dépistage, de signalement et de prise en charge des mineurs maltraités.

Cette commission, présidée par Jacques Barrot rassemblait des représentants de l'Etat, des Départements, des associations et a auditionné de nombreux experts pour faire cet état des lieux.

C'est dans ce cadre que Madame Anne-Aymone Giscard d'Estaing, Présidente de la Fondation pour l'Enfance, a présenté l'expérience et le succès du dispositif téléphonique italien « Il Telefono Azzurro ».

La commission « Jacques Barrot » a suggéré dans ses conclusions la création d'un service téléphonique identique en France.

Le Gouvernement a ainsi présenté un projet de loi relatif à la prévention des mauvais traitements et la protection des mineurs. Cette **loi votée à l'unanimité par les parlementaires a été promulguée le 10 juillet 1989.**

Le Service national d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée a ouvert le 9 janvier 1990.

Le « SNATEM » a été constitué sous forme juridique d'un Groupement d'Intérêt Public regroupant 3 partenaires : l'Etat, les Conseils généraux et des associations de protection de l'enfance.

Il est depuis sa création financé à parts égales par l'Etat et les Départements.

Ce service a été conçu afin de permettre à tout citoyen d'évoquer une situation de mauvais traitements à enfant auprès de professionnels de l'enfance 24h sur 24 et gratuitement.

Ce service a également été mis à la disposition des conseils généraux pour les aider à remplir pleinement leur mission de prévention et de protection des enfants.

Il a pour mission légale : l'écoute, l'orientation et la transmission des informations aux départements pour prise en charge.

Son premier numéro d'appel, le numéro vert « 05 05 41 41 », devait être « obligatoirement être affiché dans tous les lieux recevant des mineurs ».

Ce service d'accueil téléphonique, plus communément appelé « Allô Enfance Maltraitée » a ainsi reçu ses premiers appels le 9 janvier 1990.

En 25 ans, il n'y a pas eu une seule journée sans que le téléphone ne sonne des centaines de fois.

Et ce, quel que soit le numéro d'appel : 05 05 41 41 → 0800 05 41 41 → 119...

Principales évolutions

■ 1997 : Création du numéro « 119 »

En 1997, en plein scandale de l'affaire Dutroux, l'Enfance Maltraitée est proclamée Grande Cause Nationale en France.

Le gouvernement d'alors attribue au service un numéro simplifié plus facilement mémorisable : le 119.

Il est également prévu que le 119 n'apparaîtra pas sur les factures détaillées de téléphone afin de protéger les enfants et adolescents pouvant appeler de leur domicile et leur faciliter ainsi la parole.

■ 1999 : Le service met en place un pré accueil

De plus en plus sollicité, le 119 doit améliorer sa capacité d'accueil des appels.

Un pré-accueil est mis en place. Composé de professionnels de la téléphonie formés à la problématique du 119, il a pour rôle d'accueillir les appels, de les « filtrer » et de passer les demandes d'aides et d'informations aux écoutants du 119, professionnels de l'écoute et de la protection de l'enfance.

Il permet aux écoutants de se recentrer sur leurs missions et de ne plus répondre directement au grand nombre d'appels muets, brefs ou ludiques.

■ Mars 2000 : Lancement du site internet www.allo119.gouv.fr

■ 2003 : Le 119 accède au statut de numéro d'urgence

Cette évolution, acquise par décret en juillet 2003, permet aux usagers d'appeler gratuitement le 119 depuis tous les téléphones fixes et mobiles.

■ 2003 : Le 119 étend ses lignes aux DOM

Le premier département à accéder à ce service est La Réunion le 22 février 2003. Le dernier est Mayotte en 2013.

■ 2004 : Le 119 n'est plus la seule entité du GIP Enfance en Danger

La loi du 2 juillet 2004 crée l'Observatoire National de l'Enfance en Danger (www.oned.gouv.fr).

■ **5 Mars 2007 : La réforme de la loi de protection de l'enfance change la dénomination du service et élargit ses missions**

Le 119-Allô Enfance Maltraitée devient le « 119-Allô Enfance en Danger » dans le respect de la loi de mars 2007.

La notion de « maltraitance » fait place à la notion plus large de « danger ».

■ **2008 : Le SNATED devient membre actif de Child Helpline International (CHI)**

Le CHI est le réseau mondial des lignes d'assistance aux enfants, œuvrant pour la protection des droits de l'enfance dans le monde.

Depuis 2008, le SNATED a notamment formé des écoutants dans de nombreux pays francophones d'Afrique.

■ **Septembre 2008 : Une nouvelle identité visuelle**

C'est la 3^{ème} depuis la création du service.

Nouvelle affiche avec un nouveau slogan : « En danger ? Le mieux c'est d'en parler ».

■ **En 2010 : un slogan élargi dans le cadre de la prévention**

Le service s'adresse désormais clairement aux parents, avec un slogan plus axé sur le soutien à la parentalité :

« Enfants en danger, parents en difficulté, le mieux c'est d'en parler ».

■ **Depuis 2011, le SNATED est membre du Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (TeSS)**

Il est signataire, comme 12 autres acteurs de la téléphonie sociale, de la charte d'engagement.

L'objectif de ce collectif est de s'emparer en commun des questionnements de ses membres, de leurs besoins et leurs enjeux aux fins d'améliorer les services proposés.

■ **2011 : Vers un processus de dématérialisation des échanges entre le SNATED et les départements**

La délibération 2011-74 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) du 26 septembre 2011 préconise l'abandon du fax pour les transmissions d'information vers les départements. La réunion interministérielle du 30 mai 2011 portant sur l'amélioration de la qualité de service a validé le lancement d'un projet porté par le Ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale et par le SNATED avec l'appui du Secrétariat Général de la Modernisation de l'Action Publique.

Ce projet vise à mettre en œuvre la dématérialisation, la sécurisation et l'automatisation des transmissions entre le SNATED et les départements (Informations préoccupantes et Retours d'évaluation), supprimant ainsi les échanges actuellement réalisés par fax et courrier.

En ce début 2015, ce processus est quasiment en cours de finalisation.

■ **Octobre 2012 : Une refonte attendue du site internet www.allo119.gouv.fr**

Le site du 119, au même titre que celui de l'ONED, est refondu et se recentre clairement sur ses missions d'information et de sensibilisation au numéro d'urgence. Ce nouveau site est un espace pédagogique destiné au grand public et en particulier aux plus jeunes.

Le site du SNATED est également le premier site gouvernemental à adopter la nouvelle technologie, le « responsive design » : cette solution technique lui permet de s'adapter aux écrans des smartphones et des tablettes et permet de contacter directement le 119.

Un service reconnu qui communique

Très régulièrement, le service procède à des campagnes de diffusion de ses affiches : en direction des établissements scolaires, des centres de loisirs et jeunesse, des services de police et de gendarmerie, des services des conseils généraux...

Depuis 2010, le service a ainsi développé sa politique de conventionnement avec les principaux ministères afin de pérenniser une communication régulière et majeure auprès des lieux publics recevant des enfants et des adolescents.

Pour exemple, à chaque rentrée scolaire, le service et le Ministère de l'Éducation Nationale envoie près de 136 000 affiches du 119 pour un affichage dans l'ensemble des 68000 établissements scolaires de France métropolitaine et des DOM.

En 2008, le 119 a également été mis en valeur de manière forte.

Un documentariste, Philippe Pichon, a réalisé un film de 52 minutes consacré à ce service et plus précisément son plateau d'écoute et le travail des écoutants.

Le documentaire « Allô le 119, je vous écoute » a été diffusé sur une grande chaîne de service public en septembre 2008.

Une charte « Protection de l'enfant dans les médias » :

En 2011, le SNATED a initié, puis activement contribué au groupe de travail national sur le traitement de l'image de l'enfant dans les médias, et ce, sous le pilotage de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) et la présidence de Jacques Hintzy, Président de l'UNICEF France. A l'issue de ces travaux, une charte intitulée « protection de l'enfant dans les médias » a été élaborée à destination des professionnels des médias d'information.

Cette Charte a été remise le 21 février 2012 à la Ministre des solidarités et de la cohésion sociale.

En plus de rappeler l'ensemble des droits de l'enfant, elle définit également les engagements des médias en matière de protection de l'enfant et les actions à mettre en œuvre. S'agissant de l'utilisation de l'image des enfants dans les médias, la Charte énonce des principes relatifs au mode de traitement médiatique des sujets liés à un enfant. **Enfin, les signataires s'engagent à citer le 119 en particulier dans le traitement des faits d'actualités.**

Le 119 ... Ce qu'il faut en retenir

▪ Ses caractéristiques ?

 <p>24h/24 - 7j/7</p> <p>Le 119 est joignable tous les jours de l'année, même la nuit.</p>	 <p>National</p> <p>Le 119 est un numéro national. Il est joignable de toute la France et des Départements d'Outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte).</p>	 <p>Numéro d'urgence</p> <p>Le 119 est un numéro d'urgence : chaque appel ludique peut empêcher un appel sérieux.</p>	 <p>Gratuit</p> <p>L'appel est gratuit depuis tous les téléphones : fixes, mobiles, cabines téléphoniques.</p>
 <p>Affichage</p> <p>Le 119 doit être affiché dans tous les lieux recevant des mineurs (établissements scolaires, centres de loisirs, cabinets médicaux...).</p>	 <p>50 écoutants</p> <p>50 écoutants, professionnels de l'enfance, se relaient pour répondre aux appels.</p>	 <p>Pas sur les factures détaillées</p> <p>Le 119 n'apparaît sur aucun relevé de téléphone.</p>	 <p>Confidentialité</p> <p>Respect de la confidentialité des appels.</p>

▪ Qui peut appeler ?



Les enfants, les adolescents et les jeunes majeurs

confrontés à une situation de risque et de danger, pour eux-mêmes ou pour un autre enfant qu'ils connaissent.

Les adultes confrontés ou préoccupés par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être : famille proche, famille élargie, voisins, communauté éducative...

Appeler le 119, est un acte citoyen.

▪ **Dans quels cas appeler ?**

Les problématiques de dangers gérées quotidiennement par les écoutants du 119 sont multiples : une majorité des appels concerne des violences subies par les enfants (violences psychologiques, physiques et sexuelles), notamment au sein de la famille ou en institution. Le 119 est également contacté pour d'autres problématiques de dangers... Conflits parentaux, contenus choquants sur internet, fugues mineurs en errance, jeux dangereux, cyber-harcèlement, dérives sectaires, violences conjugales, délaissement, racket...

▪ **Quelles sont les missions du service ?**

La loi du 10 juillet 1989, confortée par celle du 5 mars 2007, confère **deux missions au service** :

Une mission de prévention : 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.

Une mission de transmission : transmettre les informations préoccupantes concernant ces enfants aux services départementaux compétents en la matière : les cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP).

25 ans d'activité ...

Quelques chiffres¹

❖ Les heures d'écoute

En 25 ans, le téléphone n'a jamais cessé de sonner...

→ **C'est plus de 219 000 heures d'ouverture du service durant lesquelles entre 2 et 7 écoutants traitent les appels**

❖ Les appels décrochés

1990 : 115 000 appels soit 315 /j.

2014 : 370 479 soit 1015 /j.

→ **En 2014, le service a décroché en moyenne 1 000 appels par jour soit 3 fois plus en 25 ans**

❖ Les appels traités par les écoutants

En 25 ans, **les écoutants ont traité plus de 680 000 appels (IP +AI)².**

→ **169 328 informations préoccupantes (IP) ont été adressées par le 119 aux départements pour évaluation**
→ **510 888 aides immédiates (AI) effectuées par les écoutants**

¹ Ces données proviennent des différents rapports d'activités / études statistiques annuels (de janvier 1990 à décembre 2013). Les données de 2014 sont ici prises en compte mais non diffusées actuellement.

²**Appel traité** : appel qui donne lieu à une information préoccupante adressée à la CRIP ou à une aide immédiate de la part de l'écoutant.

Aide immédiate (AI) : conseils, orientations, renseignements de la part de l'écoutant; ou appel révélant un danger ou un risque de danger sans élément identifiant. Son compte-rendu est conservé au sein du service.

Information préoccupante (IP) : entretien relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont un compte rendu est adressé à la CRIP.

❖ **Le nombre d'enfants concernés par une information préoccupante**

→ En 25 ans, près de 325 000 enfants ont fait l'objet d'une information préoccupante

Des milliers d'autres enfants ont fait l'objet d'un échange, d'une aide immédiate au téléphone... L'écouter a donné une information, un conseil, proposé une orientation, un accompagnement ou un réappel pour compléments d'informations.

❖ **Les écoutants**

25 écoutants professionnels de l'enfance au début du service, **45** en 2014.

→ En 25 ans, l'effectif des écoutants a pratiquement doublé

❖ **Les constantes des appels**

Durant ces 25 années d'activité, on peut observer les éléments suivants :

Les appelants sont principalement des adultes.

1 appelant sur 3 fait partie de la famille proche (parents, beaux-parents, grands-parents...).

Les enfants représentent environ 11% des appelants.

Les auteurs présumés du danger

Ils sont principalement membres de la famille proche.

90 % des dangers évoqués proviennent de la famille notamment de la mère, du père et du beau-père.

Les types de dangers évoqués dans les informations préoccupantes (IP)

Dans 8 cas sur 10, les dangers évoqués sont d'ordre psychologique et/ou physique.

Les enfants victimes

Les mineurs sont concernés à tous les âges. Toutefois, plus de 2 % concernent des jeunes majeurs (18-21 ans).

Les filles sont majoritairement concernées avec une nette prédominance après 11 ans.

Le 119 ... en images :

« Allô 119 » : son nouveau film pédagogique

■ **Préambule**

Le précédent « Parce que des solutions existent... » datant de 2005 (antérieure à la loi de réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007), il est apparu nécessaire depuis plusieurs années d'en réaliser un nouveau.

Ce film se veut complémentaire aux autres outils de communication et de sensibilisation des publics : plaquette, bulletin annuel, et site internet.

■ **Une année de travail**

- Un cahier des charges pour l'appel d'offres pour la réalisation de ce film a été réalisé en novembre 2013 ;
- La signature avec la réalisatrice Nora Nonet fin décembre 2013 ;
- Un groupe de travail interne constitué du directeur, d'un coordonnateur, de 3 écoutants et du responsable de la communication ;
- 7 réunions de travail ;
- 7 jours de tournage sur 3 lieux différents (dont 4 au SNATED de jour et de nuit) ;
- 6 séances de visionnage.

■ **L'intention du film**

Ce film, sous forme de reportage, propose une immersion au SNATED : au pré-accueil, sur le plateau d'écoute et au bureau de la coordination.

Il met l'accent sur le fonctionnement et les missions du service.

Il a également pour objectif de mieux faire l'articulation avec les CRIP.

■ **Le synopsis**

Le film commence en donnant la parole à des enfants et adolescents :
Qu'est-ce que le danger ? Qu'est-ce que la maltraitance ? Que faire lorsque l'on est victime ou lorsqu'on a connaissance d'une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être ?

Ces paroles d'enfants permettent d'entrer dans le service et de découvrir le parcours et la gestion des appels en interne, mais également la prise en charge des informations préoccupantes par les professionnels de terrain.

■ Les cibles premières

➤ Les enfants et les adolescents :

Un constat : Le SNATED sait que :

- les appels d'enfants sont nombreux au pré-accueil : souvent pour tester le service ou alors pour s'amuser...,
- Mais aussi et surtout 11 % des mineurs appellent pour évoquer un danger ou en risque de danger.

⇒ Pour la première fois, le service a souhaité que les messages essentiels sur le 119 soient transmis par des enfants et des adolescents en direction de ce même public. La parole leur est ainsi donnée à des moments clés : au début et à la fin du film.

Les messages clés en leur direction :

- Les rassurer et les encourager à demander de l'aide :
Appeler le 119, ce n'est pas dénoncer sa famille, mais rechercher une solution;
Etre maltraité, ce n'est pas normal, même par une personne qui a autorité;
Briser le silence, c'est commencé à sortir de ses difficultés.
- Leur faire comprendre que le 119 leur est accessible :
Permanence, gratuité, absence d'affichage du numéro, confidentialité des appels...
- Leur faire comprendre que c'est un numéro d'urgence : ce n'est pas un numéro pour s'amuser.

➤ Les familles :

Un constat : Le service sait que la sphère familiale est l'origine des dangers (plus de 90% des cas : constante depuis des années). Depuis 2008, le service a ainsi axé sa stratégie de communication sur l'ensemble de la cellule familiale (slogan: « Enfants en danger ? Parents en difficulté ? Le mieux, c'est d'en parler »).

⇒ Ce film évoque ainsi les familles en difficultés et les encourage à appeler

Plus globalement, le SNATED souhaite rappeler à tous les publics qu'appeler le 119 est un acte citoyen.

■ La diffusion du film

C'est pour qu'il soit vu par le plus grand nombre que le service a choisi de ne pas « matérialiser » ce film de sensibilisation et d'information sur un DVD.

Il sera accessible à tous les publics, **en téléchargement libre**, sur le site du SNATED, mais également sur celui de l'ONED et sur le portail du GIPED.

Le SNATED encourage tous ces partenaires, les établissements scolaires, les services de police et de gendarmerie, les services hospitaliers ... et pourquoi pas tous les medias, à l'intégrer sur leurs sites internet.

■ Quelques mots sur la réalisatrice

Journaliste depuis 12 ans, le parcours de Nora Nonet est régulièrement marqué par des sujets tels que la santé, l'éducation et l'enfance. Elle collabore tout d'abord durant 5 ans avec diverses chaînes de télévision et sociétés de productions audiovisuelles. En 2007, elle souhaite s'engager pour l'enfance et rejoint l'Unicef jusqu'en 2012, pour y développer un pôle audiovisuel dans l'objectif de donner un ton nouveau aux reportages terrain axés sur l'enfance. Au quotidien sur les terrains d'intervention de l'Unicef à travers le monde, et toujours à la rencontre des enfants et des témoins de leurs conditions de vie, ses reportages ont également servi à la fabrication d'outils pédagogiques à destination du public jeune. Son regard féminin a souvent facilité des situations de tournage, que ce soit en République Démocratique du Congo pour un sujet sur les violences sexuelles, ou encore au Niger pour parler de la santé maternelle.

En 2014, elle crée en sa société de production - Nora Nonet Production, tout en poursuivant ses activités de journaliste auprès notamment du « Magazine de la Santé » et des « Maternelles » sur France 5.

Nora Nonet a suivi des études de Communication, de Journalisme et de Sciences Politiques. Elle collabore en tant que Journaliste Reporter d'Images et Rédactrice pour diverses sociétés de productions audiovisuelles et rédaction de chaînes de télévision. Sa société de production - Nora Nonet Production - réalise des contenus audiovisuels pour des institutionnels et des organisations humanitaires.

Contact : Nora Nonet
noranonet2@gmail.com
T. : 06 11 16 77 54

Fiche de présentation du film



Titre : « Allô 119 »

Auteur : Le GIP Enfance en Danger au titre du SNATED

Réalisation : Nora Nonet

Production : Nora Nonet Production

Durée : 13 mn 08

Public cible : Tous les publics et particulièrement les enfants, les adolescents, les jeunes majeurs et leurs familles.

Résumé : Ce film a pour objectif de faire découvrir le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger (plus connu sous le nom « 119-Allô Enfance en Danger »).

Il permet également de mieux comprendre le dispositif de protection de l'enfance en danger en France.

Trois grands axes abordés

Le service

Sa création, son rôle, ses missions, son fonctionnement

L'accueil des appels

Qui reçoit les appels ? Quel est le contenu de ces appels ? Quels sont les types de réponses apportés ? Que fait-on de ces appels ?

Les modes de prise en charge au niveau départemental

Qui intervient ? Quelles sont les mesures qui peuvent être proposées ?

Musique

« Hear me out » Interprété par Irma (Auteur / Compositeur : Irma Pany)

Ed. My Major Company Editions; Irma Pany

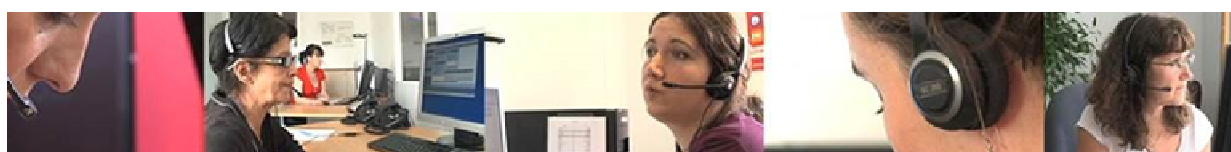
© 2014 My Major Company

Avec l'aimable autorisation de My Major Company et la précieuse aide de Marques & Films.

Mode de diffusion

En téléchargement libre (sans autorisation du GIPED) sur les sites :

www.allo119.gouv.fr / www.giped.gouv.fr / www.oned.gouv.fr



Pour visionner ce film, rendez-vous à l'adresse suivante :

www.allo119.gouv.fr/communication-documentation

Pour toute précision, votre contact :

Nora Darani,

Responsable communication du SNATED - 119

→ T. : + 33 (0)1 53 06 68 73

→ ndarani@allo119.gouv.fr