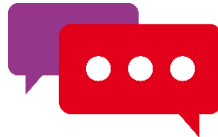




Paris, le 3 mai 2021

Communiqué de Presse

Lancement du tchat du 119-Allô Enfance en Danger à destination des enfants et des adolescents



Le GIP Enfance en Danger a le plaisir d'annoncer **la mise en ligne du tchat du 119-Allô Enfance en Danger ce lundi 3 mai 2021 à partir de 9h.**

La création de ce tchat fait suite à deux axes importants de la politique menée par le Snated-119 : la diversification de ses canaux d'interpellation et sa volonté de mieux adapter son service auprès des enfants et des adolescents.

Parce que Les appels de mineurs au 119 sont toujours de plus en plus nombreux (15 % en 2017, 18 % en 2019 et 20 % des appelants en 2020) et que le numérique prend de plus en plus de place dans leur vie, le Snated-119 souhaite proposer ce canal d'échanges via son site internet www.allo119.gouv.fr (depuis un ordinateur ou un outil nomade : smartphone, tablette...).

Ce tchat est, pour son démarrage, ouvert aux mineurs et aux jeunes majeurs de moins de 21 ans **les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 15h à 19h et les mercredis de 13h à 19h.** Une équipe d'écouterants du 119, professionnels de la protection de l'enfance, se relaie pour répondre aux sollicitations par écrit. Tous ont été formés à ce nouveau « métier » qu'est l'échange, le recueil d'informations par écrit. Ces échanges se font dans le cadre des missions légales du service : mission de prévention (écoute, conseil, orientation...) et mission de transmission des informations préoccupantes aux cellules de recueil des informations préoccupantes (Crip) des départements. La confidentialité est assurée et à tout moment le jeune tcheteur peut « quitter la conversation en urgence ».

L'équipe du Snated-119 est plus que jamais mobilisée pour répondre aux mineurs et aux jeunes majeurs via ce tchat mais également à tous les publics via d'autres modes d'interpellation que l'on peut retrouver sur la page « **Besoin d'aide ?** » du site.



Ces nouveaux outils, qui viennent en appui à la ligne téléphonique du 119 ouverte 24h sur 24, 7 jours sur 7 depuis plus de 30 ans, ont été mis en fonction en une année : le 20 avril 2020 pour le formulaire de recueil de situations en ligne et le 20 novembre 2020 pour la plateforme à destination des personnes sourdes et malentendantes.

Où retrouver le tchat du 119 ?

En allant sur la page « **Besoin d'aide ?** » du site www.allo119.gouv.fr, les jeunes de moins de 21 ans cliquent sur la bulle qui leur est destinée.



Ils découvrent ainsi les différents modes d'interpellation du service, et notamment le **tchat**.

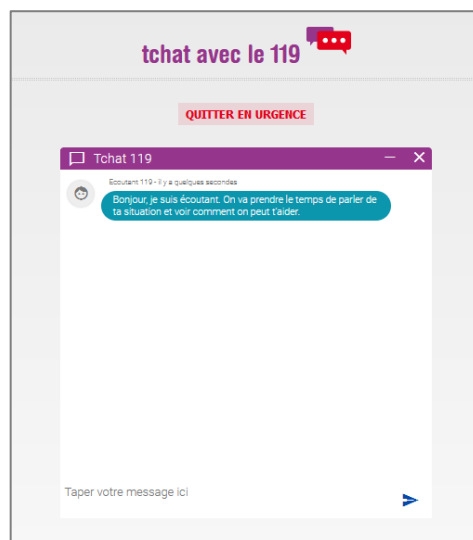


Comment fonctionne le tchat ?

Pendant les heures d'ouverture du tchat, il est demandé au jeune internaute de préciser son département. Cette action permet d'afficher un bouton d'accès.



En cliquant sur celui-ci, une nouvelle page s'affiche permettant ainsi de commencer la discussion avec l'écoutant.



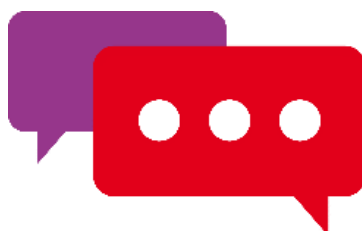
Qu'un mineur ou un jeune majeur appelle pour sa propre situation ou pour celle d'un camarade, d'un frère, d'une sœur ... Ce tchat lui est destiné.

Les appels de mineurs restent néanmoins toujours traités prioritairement sur les lignes du 119.

Rappel de ses caractéristiques :



**Rendez-vous pour le lancement du tchat le lundi 3 mai 2021 à 9h
et pour sa 1^{ère} ouverture le lundi 3 mai 2021 de 15h à 19h
sur www.allo119.gouv.fr**



Pour toute précision, votre contact :
Nora Darani, responsable de la communication
07 83 67 62 12/ ndarani@giped.gouv.fr

Retrouvez-nous sur 