Demain, qui répondra aux enfants en danger qui appellent le 119 ?

Nous, écoutantes et écoutants du 119, soutenus par des élus et associations, sonnons l'alerte sur l'avenir du numéro national d'écoute pour les enfants en danger. Nous demandons au Gouvernement de renoncer à son projet de réforme et d'engager une véritable concertation sur l'avenir du numéro, dont le point de départ doit être l'augmentation massive de nos moyens financiers et humains.

Le 119 constitue la seule porte d'entrée nationale de la protection de l'enfance. Il fonctionne 365 jours par an et reçoit plus de 500 000 sollicitations chaque année, un chiffre en constante augmentation depuis le Covid. Un quart des appels provient des enfants.

À chaque drame qui secoue la société, récemment la révélation des violences dans le périscolaire et le meurtre de Lyhanna, le nombre d'appels explose. Parce que des enfants osent parler ou parce que des adultes sont plus vigilants et s'inquiètent.

Le nombre d'écoutantes et d'écoutants, lui, ne progresse quasiment pas. Nous sommes seulement 30 équivalent temps plein pour répondre aux 101 départements de l'Hexagone et de l'Outre-mer, jour et nuit.

Notre mission : offrir une écoute humaine et experte. Le temps consacré aux appelants sert à recueillir, soutenir, évaluer de potentiels dangers pour les enfants. Nos écrits sont le fruit d'une analyse, d'une mise en mots des violences et souffrances entendues lors de l'appel. Ils sont essentiels pour avertir les professionnels de terrain des situations d'enfants en danger, assistantes sociales, Juges, éducateurs…

Au moins une fois par jour, l'urgence est telle que nous devons joindre les forces de l'ordre ou le SAMU.

Pourtant, le Gouvernement nous reproche de ne pas prendre assez d'appels. De prendre trop de temps pour rédiger nos comptes-rendus, de ne pas décrocher la nuit, alors que nous répondons à 90% des appels nocturnes malgré nos effectifs réduits.

Au Sénat, le Gouvernement a déposé un amendement qui s'appuie sur des données erronées et prépare une réforme brutale du 119, et probablement une externalisation. Cet amendement ne répond ni au manque d'effectifs, ni au manque de moyens.

Que souhaite le gouvernement ? Privilégier la quantité et les chiffres au détriment de la qualité et l'humain ? Remplacer l'élaboration humaine et experte par l'IA comme il l'annonce dans cet amendement ? Fermer les nuits, alors même que les appels nocturnes sont souvent des situations d'urgence et des appels d'Outre-mer ?

Qu'entend-on au 119 ? Des situations d'enfants victimes de violences physiques, psychologiques, sexuelles. Écouter un enfant apeuré qui chuchote, un parent en pleurs, entendre des violences en direct, cela ne peut être contenu en un temps limité.

Nous aussi voulons répondre à tous les appels. Mais pour cela, il faut engager une réflexion ensemble sur des recrutements d'écoutantes et d'écoutants, de nouvelles procédures, une réflexion sur les écrits.

Fragiliser le 119, ne pas nous donner les moyens d'effectuer correctement notre travail, c'est affaiblir davantage toute la chaîne de la protection de l'enfance dont nous sommes un pilier. C'est mettre à mal une expertise construite depuis 36 ans. C'est prendre le risque que de nouveaux drames surviennent.

Nous exigeons l'abandon de cette réforme, des recrutements et des moyens.

Sinon demain, qui écoutera nos enfants quand ils appellent à l'aide ?

Des écoutantes et écoutants du 119.