



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Projet de dégradation du numéro 119 d'écoute des enfants en danger

Question écrite n° 13419

Texte de la question

Mme Gabrielle Cathala alerte Mme la ministre de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées sur un projet de réorganisation du numéro 119 - Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (SNATED) dont elle a été informée. Ce numéro d'urgence dédié à la prévention et à la protection des enfants en danger ou en risque de l'être est touché par un projet qui, sous couvert de réorganisation, vise à précariser les écoutantes et dégrader leurs conditions de travail d'une part et à leur substituer pour partie des robots conversationnels de type IA-LLM. Cette décision conduirait à abandonner le cœur de la mission de service public du numéro 119 - SNATED : offrir aux enfants et à leurs parents protecteurs une écoute humaine, experte et immédiatement accessible. Cette austérité qui ne dit pas son nom aurait pour conséquence l'arrêt de l'écoute de nuit, privant ainsi les usagers d'une aide qui représentait en 2025 un volume de 50 000 appels. Cela signifie des appels manqués d'enfants en danger, entraînant une absence d'aide lors de fugues, de crises suicidaires ou de violences intrafamiliales. Le projet prévoit également une dégradation des conditions de travail des écoutants, avec moins d'encadrement par des psychologues et la suppression de leurs RTT. Surtout, le projet prévoit la décision irresponsable de remplacer une partie du travail des écoutants par un *chatbot* recourant à la technologie de l'IA-LLM. Mme la députée tient à alerter Mme la ministre que l'accueil d'enfants en danger, chargés d'émotions, fragiles, ne saurait être traité correctement par un robot conversationnel et nécessite des compétences professionnelles et émotionnelles d'écoute que seul un humain peut offrir. Le rôle des écoutants est par ailleurs de porter des évaluations sur des situations complexes, il serait particulièrement irresponsable et consternant de laisser une machine arbitrer des dossiers où des vies humaines sont en jeu. L'affaire de l'algorithme de la CAF a révélé à quel point sous-traiter les décisions concernant des personnes vulnérables à des automates pouvait générer un renforcement des inégalités et des violences institutionnelles. C'est pourquoi elle lui demande de lui transmettre le détail des informations concernant le projet de réorganisation du numéro 119 - SNATED et de bien vouloir tout mettre en œuvre pour que cette ligne d'appel d'urgence demeure entièrement humaine, autant dans le traitement de son personnel que pour apporter aux enfants en danger toute l'écoute et l'accompagnement que la nation leur doit.

Données clés

Auteur : [Mme Gabrielle Cathala](#)

Circonscription : Val-d'Oise (6^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13419

Rubrique : Enfants

Ministère interrogé : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Ministère attributaire : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 mars 2026](#), page 2068