



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Réorganisation du SNATED

Question écrite n° 13585

Texte de la question

Mme Isabelle Santiago appelle l'attention de Mme la ministre de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées, sur les projets de réorganisation du service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (SNATED - numéro 119) et sur les conséquences potentielles de ces évolutions sur la continuité et la qualité de la protection des mineurs en danger. Le 119 constitue, depuis plus de trente ans, le dispositif national de référence pour l'accueil téléphonique permanent des signalements et demandes d'aide concernant des enfants en situation de danger ou de risque de danger. Il assure une permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire, y compris les collectivités d'outre-mer. Plusieurs mesures envisagées dans le cadre de la réorganisation du service suscitent des interrogations quant à leur compatibilité avec les exigences en matière de protection de l'enfance. Premièrement, la réduction importante des moyens humains affectés aux plages horaires nocturnes, alors que près de 50 000 appels sont enregistrés chaque année durant ces périodes. Celle-ci pourrait avoir pour conséquence directe de limiter la capacité de réponse immédiate aux situations les plus graves survenant la nuit (urgences vitales, risques suicidaires, violences intrafamiliales, fugues). Ensuite, le développement du recours à l'intelligence artificielle pour la transcription automatique des conversations et l'assistance à la rédaction des comptes rendus qui aurait pour effet de réduire la qualité de l'évaluation initiale des situations, en particulier la détection des signaux émotionnels et contextuels subtils qui ne peuvent être pleinement appréhendés par des outils automatisés. Enfin, l'introduction envisagée d'un serveur vocal interactif (SVI) en première intention, susceptible de modifier substantiellement les modalités d'accueil initial des appels qui affecterait la confiance des appelants, notamment des mineurs, dans un service dont la spécificité repose sur l'écoute humaine experte et bienveillante. Par ailleurs, des dégradations des conditions de travail des écoutants sont signalées (niveaux de rémunération, diminution des supervisions psychologiques, modification des modalités d'organisation du temps de repos). Elles pourraient compromettre la stabilité des équipes et, à terme, la qualité du service rendu. Dans ces conditions, Mme la députée souhaite interroger Mme la ministre pour savoir si le Gouvernement entend maintenir une capacité d'accueil humain direct et qualifié 24 heures sur 24 sur l'ensemble du territoire, y compris durant les plages nocturnes, afin de garantir une prise en charge immédiate des situations les plus graves. Elle lui demande également quelles garanties seront apportées pour que toute modernisation du service (recours à l'intelligence artificielle ou à un serveur vocal interactif) préserve le caractère humain, expert et nuancé de l'accueil téléphonique, condition indispensable à l'effectivité de la protection des mineurs en danger.

Données clés

Auteur : [Mme Isabelle Santiago](#)

Circonscription : Val-de-Marne (9^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13585

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 : [17 mars 2026](#), page 2309