



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

enfance martyre

Question écrite n° 11093

Texte de la question

La mise en place d'un numéro vert national pour l'enfance maltraitée est une initiative précieuse saluée par l'ensemble des professionnels concernés par ce problème. Il semble cependant que les usagers rencontrent de réelles difficultés à joindre ce service. De nombreux demandeurs se plaignent d'être systématiquement connectés à un répondeur téléphonique signalant l'occupation des lignes, exhortant à la patience ou proposant de rappeler. M. René Rouquet appelle l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur ce problème et lui demande quelles mesures elle entend prendre afin que ce dispositif puisse rendre efficacement les services pour lesquels il a été créé.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire appelle l'attention de la ministre de l'emploi et de la solidarité sur les moyens mis en oeuvre pour l'accueil et l'écoute des appels d'enfants victimes de maltraitance. Le Service national d'accueil téléphonique de l'enfance maltraitée (SNATEM) a reçu en 1997, 2 600 000 appels, soit une augmentation de 260 % par rapport à 1996. Toutefois, comme tous les téléphones sociaux, le SNATEM reçoit un nombre considérable d'appels parasites qui perturbent son fonctionnement. En 1997, 160 000 appels ont été traités dont 200 000 concernant de réels problèmes de maltraitance. Afin d'améliorer le nombre d'appels traités, un renforcement des équipes d'écoutes a été mis en oeuvre, 20 écoutes supplémentaires ont été recrutés en 1998. Une nouvelle organisation de la réception des appels est également expérimentée. En conséquence le budget du SNATEM a été augmenté de 20 % en 1998. La contribution de l'Etat s'élève à 8,7 millions de francs.

Données clés

Auteur : [M. René Rouquet](#)

Circonscription : Val-de-Marne (9^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11093

Rubrique : Enfants

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : santé et action sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 mars 1998, page 1289

Réponse publiée le : 25 janvier 1999, page 495