



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

enfance martyre

Question écrite n° 14090

Texte de la question

M. Jean-Marc Ayrault interroge Mme 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. Il semble en effet que nombre des appels adressés quotidiennement à SOS Enfance maltraitée ne peuvent recevoir une écoute suffisante pour déterminer la nature et la gravité des problèmes rencontrés, y apporter une réponse ou une orientation appropriée. C'est pourquoi, il souhaiterait connaître ses intentions en matière de prévention de la maltraitance aux enfants et en terme de moyens d'écoute et d'accueil des appels d'enfants en détresse.

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 nécessité un traitement particulier. Afin d'améliorer le nombre d'appels traités, un renforcement des équipes d'écouterants a été mis en oeuvre, vingt écouterants 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. Jean-Marc Ayrault](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (3^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14090

Rubrique : Enfants

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : emploi et solidarité

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 30 novembre 1998

Question publiée le : 11 mai 1998, page 2609

Réponse publiée le : 7 décembre 1998, page 6706