



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

enfance martyre

Question écrite n° 16413

Texte de la question

M. Nicolas Dupont-Aignan attire l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur les moyens mis à la disposition des personnes pour lutter contre la maltraitance des enfants. Il a été mis en place un service national d'accueil téléphonique gratuit, « Allô enfance maltraitée », qu'on peut joindre en composant soit le numéro vert 08 00 05 41 41, soit le numéro abrégé 119, plus facile à mémoriser. Il convient de noter que le numéro abrégé est difficile à obtenir d'un poste d'appel connecté à un central téléphonique équipé d'un autocommutateur. Dans ce cas, il faut impérativement passer par le numéro vert. Il souhaiterait savoir si le 119 est clairement affiché dans les cabines téléphoniques, les écoles, les services sociaux, les mairies, les cabinets médicaux et para-médicaux... Il lui demande également si on ne pourrait pas intégrer ce numéro dans la liste des services d'urgence.

Texte de la réponse

Le service national d'accueil téléphonique de l'enfance maltraitée (SNATEM) a reçu, en 1997, 2 millions six cents mille appels soit une augmentation de 260 % par rapport à 1996. Afin d'améliorer le nombre d'appels traités, 12 écoutants supplémentaires ont été recrutés en 1998 et une nouvelle organisation de la réception des appels a été mise en place. Ces mesures ont permis de multiplier le nombre d'appels pris en compte, passé de 500 à 1 300 par jour. Pour les mettre en oeuvre le budget du SNATEM a été augmenté de 20 % en 1998 et la contribution de l'Etat s'élève à 8,7 millions de francs. Par ailleurs, il est vrai que certains autocommutateurs n'autorisent pas l'accès au 119. C'est précisément la raison pour laquelle il a été conservé un accès par le numéro vert (08.00.05.41.41). L'affichage du 119 n'est pas possible dans les cabines téléphoniques, car seuls sont affichés les numéros d'urgence. De plus, il est à craindre qu'il en résulterait une augmentation du nombre d'appel sans rapport avec l'objet de ce service qui en perturberait déjà considérablement le bon fonctionnement. Le SNATEM n'a jamais été conçu comme un service d'urgence. Il ne manque pas cependant, lorsque cela s'avère nécessaire, d'effectuer des orientations vers les services d'urgence appropriés. Le SNATEM répond toujours aux demandes de supports d'information dont il est saisi et les diffuse largement à titre gratuit. A ce titre en 1997, plus de 70 000 affiches ont été envoyées à destination des écoles, collèges et lycées et il a été répondu à 3 000 demandes émanant le plus souvent des services sociaux départementaux et des centres de loisirs et de vacances.

Données clés

Auteur : [M. Nicolas Dupont-Aignan](#)

Circonscription : Essonne (8^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16413

Rubrique : Enfants

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : santé et action sociale

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 1er février 1999

Question publiée le : 29 juin 1998, page 3555

Réponse publiée le : 8 février 1999, page 831