



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

enfance martyre

Question écrite n° 25764

Texte de la question

M. Jean-Antoine Leonetti attire l'attention du Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur la difficulté d'obtenir le numéro 119, numéro vert destiné à recevoir les appels concernant l'enfance maltraitée. La saturation de ce numéro de téléphone nuit considérablement à son efficacité. La moyenne des tentatives pour obtenir ce numéro se situe entre 2,2 et 5 appels par personne. Or la plupart du temps, un appel sans réponse est un appel perdu. Il est donc nécessaire qu'une action soit entreprise pour faire face à ce problème d'encombrement de lignes, alors que le nombre quotidien d'appels s'élève entre 2 500 et 5 000. Il voudrait connaître ses intentions sur les moyens à mettre en oeuvre, pour permettre aux enfants maltraités d'obtenir un interlocuteur dès qu'ils le demandent, et propose la possibilité d'un relais du 119 sur le plan départemental.

Texte de la réponse

Le service national d'accueil téléphonique de l'enfance maltraitée (SNATEM) a reçu, en 1997, 2,6 millions d'appels, soit une augmentation de 260 % par rapport à 1996 et 1,9 million d'appels en 1998. Afin d'améliorer le nombre d'appels traités, un renforcement des équipes d'écoutes a été mis en oeuvre (vingt écoutes supplémentaires ont été recrutés en 1998), une nouvelle organisation de la réception des appels a été expérimentée et le budget du SNATEM a été augmenté de 20 % en 1998. La contribution de l'Etat s'élève désormais à 8,7 millions de francs. Parallèlement, des actions de sensibilisation sont conduites notamment en direction des écoles afin d'informer et de responsabiliser les enfants et leurs enseignants sur l'importance de ce service pour les enfants victimes. Grâce à ces mesures, le SNATEM peut désormais traiter dès la première tentative 56 % des appels contre 11 % auparavant ; les autres appels pouvant le plus souvent être traités lors de la deuxième ou la troisième tentative.

Données clés

Auteur : [M. Jean Leonetti](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (7^e circonscription) - Union pour la démocratie française-Alliance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25764

Rubrique : Enfants

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : emploi et solidarité

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 25 octobre 1999

Question publiée le : 22 février 1999, page 1020

Réponse publiée le : 1er novembre 1999, page 6311