ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

établissements d'accueil

Question écrite n° 56185

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de Mme la ministre de la santé et des sports sur le numéro court 3977 destiné à dénoncer les maltraitances aux personnes âgées et handicapées. Il lui demande de lui indiquer le nombre d'appels enregistrés depuis sa mise en place en 2008.

Texte de la réponse

Depuis le lancement du 3977, en février 2008, la plate-forme nationale d'accueil téléphonique a enregistré, au 31 décembre 2010, 88 120 appels durant les horaires d'ouverture (de 9 heures à 19 heures du lundi au vendredi). Ces 88 120 appels ne signifient pas autant de signalements de maltraitance. En effet, sur ces 88 120 appels, 66 % ont été répondus, soit environ 58 000 appels traités. Les 34 % d'appels non répondus correspondent aux cas où l'appelant raccroche avant d'avoir été mis en relation avec un écoutant. Le taux de réponse moyen dans le champ de la téléphonie sociale est de l'ordre de 60 %. Sur ces 58 000 appels traités, 11 481 dossiers ont été créés car correspondant effectivement à des signalements de maltraitance. Les maltraitances signalées au 3977 concernent essentiellement le domicile (72 % des dossiers).

Données clés

Auteur : M. Pierre Morel-A-L'Huissier
Circonscription : Lozère (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 56185
Rubrique : Personnes âgées
Ministère interrogé : Santé et sports
Ministère attributaire : Solidarités et cohésion sociale

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 28 juillet 2009, page 7373
Réponse publiée le : 5 avril 2011, page 3436