



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

soins et maintien à domicile

Question écrite n° 13882

Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc appelle l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les vives préoccupations créées par la décision de France Télécom de cesser d'assumer la télé-alarme en ne renouvelant pas ses conventions arrivant à échéance. On peut s'étonner d'une telle décision qui ne se place pas dans la stratégie actuelle du Gouvernement tendant à seconder, par des actions spécifiques, les aides aux personnes âgées et dépendantes. Il lui demande les perspectives de son action ministérielle à cet égard.

Texte de la réponse

Le service de téléalarme est un service d'assistance offert par les collectivités territoriales à certaines catégories d'administrés, en partenariat avec France Télécom. Ce service permet le raccordement sécurisé de personnes dépendantes avec un centre de secours qui est à l'écoute en permanence. Ce service a été conçu dans les années 1990 et est régi par des conventions entre France Télécom et les collectivités territoriales. La prestation de France Télécom consiste à installer et entretenir le matériel chez le client et le raccordement à la centrale d'appel ainsi que la facturation du service (abonnement mensuel de 16,78 euros TTC et appels associés au service). La collectivité territoriale prend en charge l'exploitation de la centrale d'appel et son personnel qui gère les appels des personnes et la suite qu'il convient de leur donner. Sur l'ensemble de la France, les prestations assurées par France Télécom ne concernent que 14 000 clients. La part de France Télécom sur ce marché représente moins de 5 % du marché existant en France. Dès 2000, France Télécom, compte tenu du déficit constaté sur cette activité, a commencé à réfléchir à l'évolution du service. En effet, le prix du service n'a jamais été réévalué. De plus, la loi du 20 juillet 2001 relative à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) vient modifier les conditions de l'offre d'un tel service aux personnes âgées dans la mesure où, à domicile, l'APA, qui a vocation à financer les dépenses de toute nature figurant dans le plan d'aide personnalisé élaboré par l'équipe médico-sociale, dont le cas échéant des dépenses d'aides techniques et de téléalarme, est versée directement aux personnes âgées dépendantes qui en bénéficient. Dans ces conditions, France Télécom a décidé de se retirer de cette activité qui ne relève pas du service universel des télécommunications et qui peut être assurée par d'autres prestataires spécialisés (mutuelles, assurances, sociétés de téléalarme...). Néanmoins, le service continue à être assuré auprès des clients existants dans l'attente de solutions alternatives et les discussions engagées avec les collectivités territoriales concernées doivent permettre de trouver des solutions de transition ou de remplacement.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Bourg-Broc](#)

Circonscription : Marne (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13882

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 mars 2003, page 1736

Réponse publiée le : 10 février 2004, page 1061