



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## soins et maintien à domicile

Question écrite n° 15131

### Texte de la question

M. Albert Facon appelle l'attention de M. le ministre de la santé, de la famille et des personnes handicapées sur le désengagement de France Télécom du service de téléalarme pour les personnes âgées. Dans le Pas-de-Calais, 4 200 personnes âgées ou dépendantes sont abonnées à ce service dans 615 communes, 100 à 150 personnes par mois sont candidates pour en bénéficier. Cette téléalarme permet à des personnes âgées de continuer à vivre chez elles en toute quiétude et de rassurer les familles. En cas de malaise ou de chute, ces personnes sont directement reliées au centre opérationnel des sapeurs-pompiers qui envoie les secours. Même si France Télécom affirme qu'elle continuera à assurer la continuité de ce service tant qu'une solution n'est pas trouvée, dans cette période, les personnes âgées ne peuvent plus souscrire à un nouvel abonnement depuis le 15 février. L'abandon de cette convention aura des conséquences graves autant pour les bénéficiaires que pour les prestataires. Elle met en cause la sécurité des personnes âgées et leur maintien à domicile. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui faire part de ses intentions à ce sujet. - Question transmise à M. le secrétaire d'Etat aux personnes âgées.

### Texte de la réponse

L'attention du secrétaire d'Etat aux personnes âgées est appelée sur la décision prise par France Télécom de se retirer du dispositif de téléalarme, organisé dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais. Le service de téléalarme en question 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 90 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, selon l'autorité de régulation des télécommunications, ne relève pas du service universel, tel que défini à l'article L. 35-1 du code des postes et télécommunications et qui peut-être assurée par d'autres prestataires spécialisés (mutuelles, assurances, sociétés de téléalarme...). Néanmoins, le service continuera 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. Les collectivités ont la faculté de sélectionner un autre prestataire. De même, les personnes âgées peuvent souscrire directement un service de téléassistances auprès de professionnels spécialisés et demander le bénéfice de l'allocation personnalisée d'autonomie. Dans la région Nord-Pas-de-Calais, le service de téléalarme est assuré par l'Association de la Téléalarme du Nord pour le département du Nord et par le Conseil Général dans celui du Pas-de-Calais. Des discussions ont été engagées très en amont avec leurs représentants pour définir précisément les modalités de sortie des conventions actuelles, le cadre d'une période transitoire jusqu'à ce qu'un nouveau prestataire assure le service et les solutions de substitution au dispositif actuel. Il a été convenu que France Télécom maintienne le service pour les abonnés actuels et poursuive la réalisation des nouvelles demandes tant que les solutions définitives n'auront pas été trouvées par l'Association de la Téléalarme du Nord et le Conseil Général du Pas-de-Calais. Ce dernier a décidé, lors de sa commission permanente du 2 juin dernier, de lancer une procédure de délégation de service public. A l'issue de celle-ci, prévue pour fin décembre 2003, un nouveau dispositif devrait voir le jour. Durant ce laps de temps, une convention de sortie devrait être signée avec France Télécom, dont l'objectif principal sera de maintenir un accès à la téléalarme pour de nouveaux abonnés et de programmer une sortie organisée lors de l'installation du nouvel opérateur.

## Données clés

**Auteur :** [M. Albert Facon](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (14<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 15131

**Rubrique :** Personnes âgées

**Ministère interrogé :** santé

**Ministère attributaire :** personnes âgées

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 31 mars 2003, page 2377

**Réponse publiée le :** 28 juillet 2003, page 6089