



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

soins et maintien à domicile

Question écrite n° 19934

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité sur le désengagement de France Télécom dans les services de téléalarme pour personnes âgées et personnes handicapées. En effet, l'opérateur téléphonique a récemment décidé, pour des raisons économiques, de ne plus s'impliquer dans ce dispositif, pour lequel les usagers acquittent actuellement un abonnement mensuel de 16,77 euros auquel il convient d'ajouter les frais de communication restant à leur charge. Même s'il est motivé par l'évolution de son statut et de sa conception des missions de service public qui lui incombent, ce retrait de France Télécom n'en est pas moins fâcheux. Les services de téléalarme ont en effet démontré leur utilité, notamment en permettant une alternative aussi simple que relativement peu onéreuse au placement de ses bénéficiaires en établissement spécialisé, mesure sensiblement plus coûteuse que leur maintien à domicile. C'est la raison pour laquelle la prise en charge de tout ou partie des frais des opérateurs téléphoniques afférents à la téléalarme apparaît plutôt légitime. Il lui demande donc s'il compte prendre une initiative en ce sens.

Texte de la réponse

L'attention du ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité est appelée sur la décision prise par France Télécom de se désengager du dispositif de téléalarme pour personnes âgées et personnes handicapées. 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 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 peut être intégrée dans le cadre 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 télé-assistance auprès de professionnels spécialisés et demander le bénéfice de l'allocation personnalisée d'autonomie. Dans le département du Nord, le service de téléalarme est assuré par l'association de la téléalarme du Nord. Des discussions ont été engagées très en amont avec ses 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.

Données clés

Auteur : [M. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 19934

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : affaires sociales, travail et solidarité

Ministère attributaire : affaires sociales, travail et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 juin 2003, page 4369

Réponse publiée le : 28 juillet 2003, page 6002