



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

établissements d'accueil

Question écrite n° 10909

Texte de la question

M. Olivier Dussopt attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la solidarité sur la situation d'isolement téléphonique dans laquelle peuvent se trouver des établissements accueillant des personnes âgées. Tout récemment, une maison d'accueil pour personnes âgées de la deuxième circonscription de l'Ardèche s'est vu suspendre sa ligne téléphonique quelques heures durant du fait du retard pris par le traitement administratif des mandats établis visant au règlement d'une facture. Tout accident intervenu pendant ce laps de temps aurait pu avoir des conséquences dramatiques pour les résidents et mettre en cause indûment la responsabilité du personnel encadrant et soignant de l'établissement. Il lui demande quel dispositif pourrait être mis sur pied par l'opérateur historique, mais aussi par l'ensemble des prestataires, afin d'identifier les catégories de clientèles appelant une attention plus particulière en vue de prévenir des coupures de ligne aussi brutales.

Texte de la réponse

L'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la solidarité a été appelée sur la situation d'isolement téléphonique dans laquelle peuvent se trouver des établissements accueillant des personnes âgées. L'article L. 35-1 du code des postes et télécommunications stipule que le service universel des télécommunications est fourni dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes en raison notamment de leur niveau de revenus ou de leur handicap. L'article R. 20-34 du code des postes et télécommunications fixe une liste de bénéficiaires, limitée aux personnes titulaires de certains minima sociaux (revenu minimum d'insertion, allocation aux adultes handicapés et allocation spécifique de solidarité) ayant souscrit un abonnement au service téléphonique fixe. Les établissements hébergeant des personnes âgées ne font pas l'objet de mesures spécifiques en matière d'accès ou d'abonnement au réseau téléphonique. Les mesures prises par un opérateur téléphonique en cas de non-paiement des factures sont décrites dans les conditions générales de l'abonnement téléphonique. L'opérateur peut suspendre tout ou partie de ses prestations en cas de non-respect d'une facture. Il peut également résilier de plein droit le contrat après envoi d'une lettre de mise en demeure. Cependant, afin d'éviter l'isolement téléphonique et de permettre à l'ensemble des citoyens d'avoir accès aux services de secours en toute circonstance, l'opérateur en charge du service universel a l'obligation de maintenir pendant une année, en cas de défaut de paiement, un service restreint comportant la possibilité de recevoir des appels ainsi que d'acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence. L'absence de coupure totale de la ligne, via le maintien des services restreints, permet par conséquent d'assurer la sécurité des résidents et de permettre au personnel encadrant et soignant de répondre aux situations d'urgence. Il convient également de souligner que les dispositions précitées relèvent, à titre principal, de la compétence des services du ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi. Le secrétariat d'État à la solidarité reste toutefois attentif à ce que la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques puisse être assurée en toute circonstances dans des conditions garantissant la sécurité des personnes hébergées.

Données clés

Auteur : [M. Olivier Dussopt](#)

Circonscription : Ardèche (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10909

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Solidarité

Ministère attributaire : Solidarité

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 29 avril 2008

Question publiée le : 20 novembre 2007, page 7224

Réponse publiée le : 6 mai 2008, page 3866