



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## appels d'urgence

Question écrite n° 62423

### Texte de la question

M. Jean-Yves Besselat attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur l'éventuelle mise en place d'un numéro d'urgence France Télécom pour « l'alerte vieillesse ». En effet, à l'exemple des numéros courts 15, 17 et 18, l'installation d'un numéro d'appel gratuit et simple spécialement destiné aux personnes âgées, leurs proches ou encore leur voisinage, permettrait à celles qui sont isolées d'être aidées plus rapidement, et de prévenir les secours plus facilement. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser ses intentions sur ce sujet.

### Texte de la réponse

En France, les numéros d'urgence sanitaire, le 15 (SAMU) et le 18 (pompiers) sont largement connus et utilisés. En ce qui concerne les personnes âgées, le Gouvernement s'est attaché à développer un numéro national d'écoute destiné spécifiquement aux personnes âgées et aux adultes handicapés victimes de faits de maltraitance, le 3977, mis en service le 5 février 2008. Ce numéro national unique, destiné aux personnes âgées victimes de faits de maltraitance et à leur entourage, privé ou professionnel, leur permet de signaler ces faits : violences physiques (coups, brûlures, ...) ; violences psychiques ou morales (langage irrespectueux ou dévalorisant, abus d'autorité, ...) ; violences matérielles et financières (vols, escroqueries, ...) ; violences médicales ou médicamenteuses (manque de soins, non prise en compte de la douleur, ...) ; privations de droits (limitation de liberté de la personne, privation de droits civiques, ...) ; négligences actives (sévices, abus, abandons) ; négligences passives (négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage). Une équipe pluridisciplinaire (psychologues, travailleurs sociaux, juristes...) chargée d'écouter, de soutenir et de conseiller les appelants les orientera, après une première analyse de la situation, vers une prise en charge de proximité. Par ailleurs, le plan Alzheimer 2008-2012, présenté à Nice le 1er février 2008, prévoit la création d'une porte d'entrée unique pour les personnes malades d'Alzheimer, sur la base d'une maison pour l'autonomie et l'intégration des malades Alzheimer (MAIA) et la mise en place d'un numéro de téléphone unique qui permettra de joindre également la MATA la plus proche et les coordonnateurs. Pour ces raisons, le Gouvernement n'entend pas créer de nouveau numéro spécifique pour les personnes âgées en difficulté. Plus qu'un numéro de téléphone unique, il paraît important de développer, pour les personnes âgées dépendantes, des moyens techniques facilitant la mise en contact avec les professionnels. C'est pourquoi une réflexion est actuellement menée dans la continuité de la première table ronde dédiée aux technologies de l'autonomie, au vieillissement et à l'emprunt national, organisée le 7 décembre 2009 au secrétariat d'État chargé des aînés.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Yves Besselat](#)

**Circonscription :** Seine-Maritime (7<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 62423

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Famille et solidarité

**Ministère attributaire :** Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 27 octobre 2009, page 10105

**Réponse publiée le :** 16 mars 2010, page 3171