



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Accès au téléphone - personnes âgées

Question écrite n° 1360

Texte de la question

M. Matthieu Marchio interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'absence de choix en matière d'abonnement téléphonique. Dans le cadre du remplacement progressif des réseaux de téléphonie en cuivre par la fibre optique, de nombreuses personnes âgées rencontrent des difficultés spécifiques. En effet, un grand nombre d'entre elles n'ont pas besoin d'une connexion à internet et souhaitent simplement continuer à bénéficier d'un service de téléphonie classique, *via* une ligne fixe. La disparition des lignes en cuivre pose un problème important pour ces personnes âgées, notamment celles qui résident dans des zones rurales ou qui sont peu familières avec les nouvelles technologies. Ces personnes ne souhaitent pas souscrire un abonnement internet mais sont souvent contraintes, dans le cadre de la modernisation des infrastructures, à opter pour des offres combinant internet et téléphonie. Cela engendre des coûts supplémentaires qui pèsent lourdement sur leur budget, souvent modeste. Aussi M. le député demande à M. le ministre quelles solutions il envisage pour permettre aux personnes âgées de continuer à bénéficier d'une ligne téléphonique seule, sans obligation de souscrire à des services internet et tout en maintenant un coût accessible pour les plus modestes. Existe-t-il des mesures prévues pour garantir une transition plus souple pour ces populations vulnérables, en leur assurant un accompagnement spécifique dans cette évolution technologique imposée ? Enfin, dans le cadre de la disparition des lignes en cuivre, est-il prévu d'encadrer le coût des nouvelles offres de téléphonie uniquement, afin de protéger les personnes âgées contre une hausse des tarifs et de leur garantir un service de base à un prix abordable ? Cette problématique est particulièrement sensible pour une population qui ne doit pas être laissée de côté dans la transition numérique, afin de préserver leur accès à un service essentiel, celui de la téléphonie. Il souhaite connaître sa position sur le sujet.

Texte de la réponse

L'accès des français à des offres de télécommunications adaptées à leurs besoins est un point d'attention majeur du Gouvernement. Ainsi, les différents ministres en charge des télécommunications ont pu rappeler à plusieurs reprises aux opérateurs leur attachement à l'existence d'offres téléphoniques seules sur la fibre optique, notamment pour nos concitoyens les plus âgés. En effet, dans un contexte de fermeture progressive du réseau cuivre historique, il est important que les personnes qui ne disposaient jusqu'alors que du téléphone, et qui ne souhaitent pas s'abonner à internet, puissent conserver une offre similaire sur la fibre optique. A ce jour, plusieurs opérateurs proposent de telles offres, conformément à la demande du Gouvernement. Le site internet de l'État sur la fermeture du cuivre mentionne cette possibilité dans sa page dédiée aux particuliers. Par ailleurs, il est vrai que la fermeture du cuivre constitue un chantier technologique majeur et qu'il convient donc d'assurer la bonne information de tous les français, qui pourront ainsi anticiper leur migration et effectuer celle-ci dans de bonnes conditions. En ce sens, plusieurs actions de communication ont été mises en place pour tous les publics, en complément de celles entreprises par les opérateurs, qui sont les premiers interlocuteurs des usagers. Le site internet www.treshautdebit.gouv.fr rassemble toutes les informations utiles sur ce sujet. A destination des personnes éloignées du numérique plus particulièrement, des relais ont été mis en place, pour par exemple se faire accompagner dans le cadre des dispositifs Conseillers numériques et France service. Plus

généralement, tous les usagers concernés sont invités à se rapprocher de leur opérateur ou de celui de leur choix, ces derniers étant les plus à même de les aider à identifier les lignes et équipements concernés qui devront migrer, et de proposer des offres adaptées, sur la fibre optique notamment. Enfin, concernant l'accessibilité tarifaire des offres de téléphonie fixe, les tarifs des abonnements en France figurent parmi les plus accessibles en Europe, mais il est vrai que ces dépenses, puisqu'essentiels, peuvent rester importantes pour ceux qui n'en ont pas les moyens. Certains opérateurs proposent à ce titre des offres sociales ou solidaires.

Données clés

Auteur : [M. Matthieu Marchio](#)

Circonscription : Nord (16^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1360

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : [Industrie et énergie](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [22 octobre 2024](#), page 5540

Réponse publiée au JO le : [15 avril 2025](#), page 2758