



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 9ème législature

### Fonctionnement

Question écrite n° 1296

#### Texte de la question

M Alain Bonnet attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur les difficultes et les dangers dont les derangements telephoniques peuvent etre a l'origine pour les personnes agees et les personnes invalides ou handicapees. Ces personnes de sante precaire ou a mobilite reduite vivent souvent seules et le telephone represente le seul moyen de communication sur et rapide dont elles disposent avec l'exterieur en cas d'urgence. Il lui demande donc de lui preciser si ces personnes beneficent d'une priorite ou de procedures specifiques qui leur permettent d'etre depannees dans les delais les plus brefs en cas de derangement telephonique et, dans l'affirmative, dans quelles conditions elles doivent se signaler aupres de l'administration des P et T pour beneficent de ces prestations.

#### Texte de la réponse

Reponse. - Le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace partage entierement l'opinion de l'honorable parlementaire quant a l'extreme interet que presente le telephone pour les personnes agees, invalides ou handicapees. Il doit etre a ce propos rappele que depuis de nombreuses annees des efforts importants ont ete accomplis pour mettre le telephone a portee de tous les Francais (96 p 100 des menages sont actuellement equipes) par une baisse continue, en francs constants et meme en francs courants, du tarif des frais forfaitaires d'acces au reseau, baisse completee par des mesures specifiques aux personnes agees et isolees a ressources modestes. En sus de cette politique de democratisation du telephone, France Telecom a suscite la realisation, par l'industrie privee nationale, de materiels specialement adaptes aux diverses formes de handicap, et en a meme inscrit certains a son catalogue. Ces efforts etant rappeles, il est evident qu'un egal interet s'attache a ce que les handicapes equipes du telephone puissent en disposer en permanence et qu'en cas d'incident, malheureusement parfois inevitable, ils soient depannes rapidement. Sur un plan general, d'importants efforts ont egalement ete accomplis pour faire baisser le taux des derangements et acclerer le traitement de ceux signales. A l'heure actuelle, 85 p 100 des derangements sont traites dans les quarante-huit heures. Pour garder toute son efficacite, un dispositif de priorite doit s'appliquer a un nombre limite de beneficiaires, tels que les services ou personnes participant a la sauvegarde de la vie humaine et a la securite publique. Toutefois, si la personne handicapee qui signale, ou fait signaler, sa ligne en derangement fait preciser son etat, l'assurance peut etre donnee que sa demande sera des lors, dans toute la mesure des possibilites, traitee avec une diligence particuliere.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Bonnet Alain](#)

**Circonscription :** - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 1296

**Rubrique :** Telephone

**Ministère interrogé :** postes, télécommunications et espace

**Ministère attributaire** : postes, télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 8 août 1988, page 2313