



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

soins et maintien à domicile

Question écrite n° 21668

Texte de la question

M. Bernard Perrut appelle l'attention de M. le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité sur les conséquences du retrait de France Télécom des activités de téléalarme au service des personnes âgées et handicapées. Un tel service est en effet d'une grande sécurité pour des personnes préférant vivre à domicile plutôt que dans un service d'accueil beaucoup plus onéreux pour elles. La tranquillité d'esprit qui leur est ainsi offerte efface pour elles les inconvénients de la solitude en leur permettant de profiter de tous agréments de la vie chez soi. Il lui demande si des dispositions peuvent être prises pour faire assurer ce service de téléalarme dans des conditions financières adaptées selon les ressources des bénéficiaires.

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 1990 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 sur ce marché 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 relève pas 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 téléassistance auprès de professionnels spécialisés et demander le bénéfice de l'allocation personnalisée d'autonomie. Dans la région Nord - Pas-de-Calais, le service de téléalarme est assuré par l'association de la

Téléalarme du Nord pour le département du Nord et par le conseil général dans celui du Pas-de-Calais. Des discussions ont été engagées très en amont avec leurs 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 et le conseil général du Pas-de-Calais. Ce dernier a décidé, lors de sa commission permanente du 2 juin dernier, de lancer une procédure de délégation de service public. A l'issue de celle-ci, prévue pour fin décembre 2003, un nouveau dispositif devrait voir le jour. Durant ce laps de temps, une convention de sortie devrait être signée avec France Télécom, dont l'objectif principal sera de maintenir un accès à la téléalarme pour de nouveaux abonnés et de programmer une sortie organisée lors de l'installation du nouvel opérateur.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21668

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : affaires sociales, travail et solidarité

Ministère attributaire : affaires sociales, travail et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 juillet 2003, page 5304

Réponse publiée le : 1er septembre 2003, page 6801