



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### appels d'urgence

Question écrite n° 61016

#### Texte de la question

M. André Schneider attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la mise en place d'un numéro d'urgence France Télécom pour « l'alerte vieillesse ». L'installation d'un numéro d'appel simple et gratuit, à l'instar des 15, 17 et 18, tout spécialement destiné aux personnes âgées permettrait à celles qui sont isolées, de même qu'à leurs proches et à leur voisinage, de savoir où s'adresser pour prévenir les secours en cas de problème affectant une personne âgée. Il lui demande quelles sont ses intentions à ce sujet.

#### Texte de la réponse

Plusieurs numéros d'appel simple et gratuit sont spécifiquement destinés aux personnes âgées et à leurs proches pour répondre notamment à des problématiques comme la maltraitance ou la maladie d'Alzheimer et permettre ainsi une orientation et une aide pour celles-ci. Dans le cadre de la politique nationale de lutte contre la maltraitance envers les adultes vulnérables mise en oeuvre par le Gouvernement, un numéro national d'écoute destiné spécifiquement aux personnes âgées et aux adultes handicapés victimes de faits de maltraitance, le 3977, a été 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. Le numéro d'appel 3977 est ouvert du lundi au vendredi de 9 à 19 heures, au coût d'un appel local depuis un téléphone fixe. 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 (MATA) et la mise en place d'un numéro de téléphone unique qui permettra de joindre également la MATA la plus proche et les coordonnateurs. En outre, l'association France Alzheimer a mis en place fin 2007 un numéro national permettant de joindre toutes les associations du réseau France Alzheimer. Pour ces raisons, le Gouvernement n'entend pas créer de nouveau numéro spécifique pour les personnes âgées en difficulté.

#### Données clés

**Auteur :** [M. André Schneider](#)

**Circonscription :** Bas-Rhin (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 61016

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Famille et solidarité

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

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 13 octobre 2009, page 9622

**Réponse publiée le :** 2 février 2010, page 1206