



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## appels d'urgence

Question écrite n° 64870

### Texte de la question

M. Maurice Leroy 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 de bien vouloir lui indiquer quelles sont les intentions du Gouvernement en la matière.

### Texte de la réponse

En France, les numéros d'urgence sanitaire, le 15 (SAMU) et le 18 (sapeurs-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 (MATA) et la mise en place d'un numéro de téléphone unique qui permettra de joindre également la MAIA 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. Maurice Leroy](#)

**Circonscription :** Loir-et-Cher (3<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 64870

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé** : Famille et solidarité

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

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 24 novembre 2009, page 11074

**Réponse publiée le** : 23 mars 2010, page 3483