

sept. 22, 2025

L'Association française de téléassistance estime à 200 000 le nombre d'équipements de téléassistance qui doivent encore être changés dans le cadre de l'arrêt des réseaux 2G et 3G qui commence en 2026. Les acteurs continuent de demander un report. À quelques mois du début de l'arrêt du réseau 2G, prévu en 2026 par l'opérateur de téléphonie Orange, l'Association française de téléassistance (Afrata) recense 200 000 transmetteurs devant encore être changés à domicile pour être compatibles avec le réseau 4G ou IP (pour internet protocole l'an dernier, nous en avons identifié 300 000", contextualise auprès d'Hospimedia Hervé Meunier, président de l'Afrata, qui indique avoir 750 000 abonnés en France. " *Cela reste beaucoup* ", commente **Alain Monteux**, administrateur de la Fédération des entreprises de services à la personne et vice-président de l'Afrata. L'étude commandée par l'Afrata a aussi permis de mettre en lumière des enjeux territoriaux et d'identifier des régions où la 2G est majoritaire et où l'impact de la suspension sera donc plus rapide, explique Hervé Meunier. La moitié des 200 000 équipements à changer dépend du réseau 2G et l'autre du réseau 3G. Lors d'une table ronde organisée au Sénat le 21 mai dernier sur les enjeux de l'arrêt de ces réseaux, Romain Bonenfant, directeur général de la Fédération française des télécoms dont SFR, Orange et Bouygues Télécom sont membres, rappelle : " *Nous allons fermer les réseaux 2G à partir du début de 2026 de manière ciblée pour Orange dans quelques départements, et fin 2026 pour le reste des opérateurs. Les réseaux 3G seront fermés entre fin 2028 et fin 2029.* "

Technologies existantes mais délais insuffisants

Initialement, Orange devait commencer la suspension de la 2G dès 2025 (lire notre [article](#)) mais celle-ci a été repoussée à l'année suivante. Une expérimentation est menée localement dans neuf départements à la suite de laquelle " *les opérateurs pourront échanger* ", précise Romain Bonenfant lors de la table ronde. La sénatrice Audrey Bélim (Groupe socialiste, écologiste et républicain, La Réunion) note que le réseau 2G est suspendu sur son territoire depuis le 31 décembre 2024. " *Les retours d'expérience des acteurs locaux sont globalement positifs sur le territoire, grâce à un travail de préparation mené en amont. Il a notamment fallu anticiper l'obsolescence des téléphones portables qui n'étaient compatibles avec la 4G et la 5G, pour éviter que leurs utilisateurs, qui étaient principalement des personnes âgées, se retrouvent isolés* ", témoigne-t-elle.

Pour permettre cette préparation, plusieurs fédérations, dont l'Afrata, demandent un report à 2030. Ils estiment ne pas disposer d'assez de temps pour opérer le remplacement des équipements, que ce soit pour en supporter le coût financier ou pour mobiliser des ressources humaines à domicile. Alain Monteux se montre " *pessimiste sur le report de la date* ".

Les opérateurs de téléassistance vont tout faire pour que le service soit assuré, ils sont impliqués dans les notions de sécurité. Il n'y a pas de tergiversation, il faut le faire. Mais à quel prix ? Hervé Meunier, président de l'Afrata

" *Avec deux ans de plus, les professionnels disent qu'ils peuvent le faire* ", insiste de son côté Hervé Meunier. Il maintient qu'il n'y a pas de complexité technique — les outils existent et sont identifiés — mais que le temps manque. Il note que les professionnels ont été mis au courant de ces suspensions en 2024. Sur son site, la Fédération française des télécoms estime que " *la perspective d'extinction des réseaux 2G/3G avait été identifiée dès 2017* ". L'Afrata déplore en outre une absence de consultation d'une part et de réaction des pouvoirs publics d'autre part. " *Il est paradoxal de nous dire de privilégier les politiques d'autonomie, de favoriser le domicile, et de ne pas nous écouter quand nous expliquons que nos opérateurs de téléassistance vont être en difficulté* ", souligne le président de l'Afrata. Lenaïg Catz, directrice de projets couverture numérique et fréquences à la Direction générale des entreprises, souligne lors de la table ronde que l'État n'est pas en mesure " *d'imposer un report du calendrier d'extinction de ces réseaux sans dédommager les opérateurs* " à hauteur de " *plusieurs centaines de millions d'euros par an, par année de prolongation* ".

La continuité de services sera assurée

Brice Brandenburg, responsable des affaires publiques et de la communication institutionnelle de l'Alliance des industriels qui proposent des solutions électriques et numériques — qui se mobilise aux côtés de l'Afrata —, rappelle lors de la table ronde que " *les impacts sociaux d'un changement précipité sont majeurs. La téléassistance, par exemple, sauve 50 000 vies humaines par an* ". Les usagers, notamment les personnes en perte d'autonomie qui utilisent la téléassistance, ne devraient pas subir les conséquences de cette situation, rassure Hervé Meunier. " *Les opérateurs de téléassistance vont tout faire pour que le service soit assuré, ils sont impliqués dans les notions de sécurité. Il n'y a pas de tergiversation, il faut le faire. Mais à quel prix ?* ", pointe-t-il.

Alain Monteux estime à 175 euros le coût de remplacement d'un équipement. " *Nous sommes dans un secteur où il y a beaucoup de petites entreprises. Il va y avoir un vrai sujet de rentabilité* ", prévient-il. Hervé Meunier rappelle en outre que si 100 000 transmetteurs ont été changés en un an, aucun opérateur n'a remplacé l'intégralité de ses équipements. En matière de " *bonnes pratiques* " sur le sujet, il explique que ces remplacements sont faits lors de panne — plutôt que de remplacer le matériel existant, il est remplacé — ou à l'arrivée de nouveaux clients qui ont directement le bon transmetteur. " *Beaucoup d'opérateurs ont utilisé le flux des maintenances pour faire le saut vers les nouvelles technologies* ", témoigne le président de l'Afrata. Les acteurs de la téléassistance s'interrogent déjà sur la gestion de l'arrêt de la 4G.