

Evènement FFTélécoms en faveur de solutions innovantes dans l'assistance  
à la communication des personnes sourdes et malentendantes

12 avril 2016

Discours de Didier Casas Président de la Fédération Française des Télécoms

---

Mesdames, Messieurs,

Au nom des opérateurs réunis au sein de la Fédération Française des Télécoms, je suis **très heureux de vous accueillir ce matin** à la Gaîté Lyrique avec Google, qui nous a aidés à organiser cet événement. Cette matinée nous tient particulièrement à cœur, car il va nous permettre de revenir sur :

- le rôle quotidien des opérateurs **dans la lutte contre l'exclusion numérique** ;
- notre volonté d'être des **acteurs de l'innovation technologique** au service de toutes les formes de handicap ;
- notre place concrète au cœur des écosystèmes qui contribuent à la **transformation numérique** de notre pays.

**1. Le rôle des opérateurs dans la lutte contre l'exclusion en matière de communications électroniques**

Comme en témoigne la **charte d'engagement volontaire élaborée par la Fédération Française des Télécoms** pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communication électronique, dont le 3<sup>e</sup> bilan sera publié dans quelques semaines, les opérateurs s'engagent depuis plusieurs années pour favoriser l'accessibilité de leurs services aux personnes en situation de handicap.

Les services de communication électronique font partie de la vie quotidienne des Français et sont maintenant considérés par une large part de la population comme des services fondamentaux, presque au même rang que l'eau, le gaz ou l'électricité. Nous sommes également convaincus qu'ils sont **des outils au service de l'autonomie et de l'intégration sociale des personnes en situation de handicap**.

C'est dans l'esprit de la loi de 2005, qui fixe le principe de l'accessibilité de tous aux services ouverts au public, que les trois opérateurs mobiles Orange, Bouygues Telecom et SFR, s'étaient d'abord engagés à **faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile** par le biais d'une première charte dont les engagements ont ensuite été repris, complétés et élargis à l'ensemble des services de communication électronique fixes et mobiles.

Les membres de la Fédération considèrent en effet **qu'il ne peut y avoir de croissance pérenne, sans croissance solidaire et que ceci doit être au cœur des stratégies d'entreprises**.

Le troisième bilan de cette charte montrera comment cette démarche inscrit les opérateurs de la Fédération dans une **dynamique exemplaire vis-à-vis de beaucoup d'autres secteurs de l'économie française et même vis-à-vis de certains services publics**. À titre d'exemple, les opérateurs signataires de la charte ont ainsi mis en accessibilité leurs services de relation client aux personnes sourdes, malentendantes et aphasiques dès 2009.

Aujourd'hui, cette charte nous permet d'évaluer **l'adaptation, dès leur conception, des produits et des services que nous mettons à la disposition de nos clients en situation de handicap**, afin qu'ils puissent pleinement jouer leur rôle d'outils d'autonomie et d'insertion. Et cela concerne aussi bien les terminaux (mobiles et box), que les services<sup>1</sup> ou même les supports de communication que nous mettons à la disposition de nos clients. De même, nous avons adapté nos boutiques et formé nos collaborateurs à la prise en charge des problématiques spécifiques aux personnes en situation de handicap.

---

<sup>1</sup> Téléphone disposant de plusieurs types de vibrations en fonction de l'appelant, application de messagerie vocale visualisée permettant de visualiser la liste de tous ses messages vocaux pour le handicap auditif, logiciels dédiés au handicap visuel sur des terminaux mobiles, mise en accessibilité des sites des opérateurs...

Tous ces efforts, j'y reviendrai dans quelques semaines à l'occasion de la publication du bilan de la charte, témoignent de **la responsabilité des opérateurs de la Fédération pour prendre en charge les problématiques qui leur incombent** au regard de l'enjeu d'inclusion de tous leurs clients.

## **2. La volonté des opérateurs d'être des acteurs de l'innovation technologique au service de tous les handicaps**

Les opérateurs ont également vocation à fournir à tous leurs clients **des services qui se nourrissent du meilleur de l'innovation technologique**, c'est d'ailleurs un autre engagement de la charte, celui d'une démarche collective et individuelle de progrès continu.

Cet objectif constitue un enjeu de taille pour les opérateurs, car d'une part, chaque type de clientèle exprime des besoins spécifiques et d'autre part, la dynamique d'innovation dans le numérique est fulgurante. Il s'agit donc pour les opérateurs de **montrer leur capacité à fournir des services personnalisés dans la cadre d'une démarche commerciale et technique de masse**, pour les 100 millions de contrats qu'ils gèrent au quotidien.

C'est bien la prise en compte de cette réalité économique et sociale qui nous a suggéré l'idée de cet événement pour montrer le champ des possibles en termes de solutions, **lorsque l'on cherche à répondre de manière pragmatique et efficace à une problématique complexe telle que celle de l'accessibilité des personnes sourdes et malentendantes aux services de la vie courante** *via* les outils de communications électroniques.

Le projet de loi « Pour une République numérique » actuellement en débat au Parlement propose en effet dans son article 43, tel qu'adopté à l'Assemblée Nationale, que les services publics et les entreprises mettent en place l'accessibilité aux sourds et malentendants de leurs propres services. Il nous a semblé approprié à ce stade, avant l'adoption définitive de ce texte par le législateur, de **présenter les différents types de solutions possibles pour atteindre un tel objectif auquel nous souscrivons pleinement**. À l'immense variété des situations de communication et des besoins des personnes sourdes et malentendantes doit répondre une palette diversifiée d'outil. C'est notre conviction. Comme il n'y a pas qu'une seule forme de handicap, il n'y a pas une réponse unique.

Les opérateurs, vous les avez, sont tournés vers l'avenir, car ils savent par expérience que les solutions de demain sont les investissements d'aujourd'hui et qu'il est donc essentiel de ne pas se tromper au moment des choix, faute d'avoir à gérer un passé trop lourd et à courir après un futur incertain.

**Les opérateurs sont les seuls à avoir expérimenté depuis plusieurs années les centres relais téléphoniques (CRT) et ils souhaitent, en complément, encourager également le développement de solutions technologiques innovantes** qui nous semblent représenter d'importantes opportunités pour les personnes en situation de handicap. Cependant, nous avons pleinement conscience de l'impatience légitime de nos clients, qui attendent que nous les aidions à trouver des solutions aux différents types de handicaps qu'ils ont à surmonter.

C'est précisément pour cela que nous donnons aujourd'hui la parole à **différents intervenants représentant plusieurs types de solutions, actuelles et à venir**. Nous aurions aimé être exhaustifs, mais il aurait pour cela fallu consacrer bien plus qu'une matinée à ce sujet. C'est pourquoi nous avons proposé à ceux qui auraient aimé s'exprimer à la tribune et ne pourront le faire, de présenter leurs solutions à la fin de cette matinée, dans le salon qui vous accueillera pour le cocktail final.

Encore une fois, **les opérateurs de la FFTélécoms croient à la complémentarité des solutions et nous estimons que le projet de loi, dans sa version votée à l'Assemblée nationale était tout à fait adapté** car il permettait d'apporter une réponse à toutes les formes de surdité. Ainsi que nous avons eu l'occasion de le dire à la secrétaire d'État en charge du numérique, les opérateurs sont même prêts à prendre l'engagement de mettre à leur disposition de leurs clients concernés des outils de communication dans un délai ramené à 2 ans, contre 5 ans dans le texte initial.

### 3. La place des opérateurs au cœur des écosystèmes qui contribuent à la transformation numérique du pays

Dans le monde numérique le nôtre, les projets ambitieux ne peuvent généralement être conduits seuls, j'en ai la conviction. C'est pourquoi nous avons cherché à rassembler les acteurs mobilisés également par la recherche des meilleures réponses à apporter à la problématique du handicap, en particulier la surdité dans notre univers connecté.

C'est pourquoi je tiens à **saluer chaleureusement les intervenants des deux tables rondes** qui représentent aussi bien le monde de la recherche, que celui de l'industrie, ou des services, mais aussi bien évidemment, avec Anne Madec, le monde des utilisateurs, indispensables pour exprimer les besoins. Nos deux tables rondes permettront, mais Philippe Bailly (que je salue également) y reviendra, de faire le point sur les solutions d'ores et déjà disponibles puis d'évoquer les pistes de recherche les plus prometteuses, notamment dans le domaine de la LSF.

Je tiens bien évidemment à remercier chaleureusement nos partenaires et en particulier Google qui a accepté avec enthousiasme de co-sponsoriser cet  v nement et surtout l'appel à projets que nous lançons aujourd'hui.

**Nous ne pouvons en effet organiser une manifestation comme celle d'aujourd'hui, sans montrer concrètement notre volonté de ne pas rester dans le discours et l'incantation, mais bien d'aller de l'avant vers ce en quoi nous croyons avec nos partenaires**, l'innovation technologique au service de l'inclusion des sourds et malentendants dans un monde connecté.

Nous avons donc décidé de **lancer un appel à projets dont les modalités vous seront présentées à la suite des tables rondes et qui vise à susciter et à encourager toutes les formes de développements** qui pourraient enfin, apporter des solutions pérennes et accessibles économiquement, tant pour les populations concernées que pour les fournisseurs de services auxquels elles s'adressent. Je n'en dirai pas plus à ce stade, mais sachez que cet appel à projets est doté de prix extrêmement attractifs grâce au partenariat et à l'engagement commun de la Fédération Française des Télécoms et de Google.

Mesdames et Messieurs, je conclurai cette présentation en vous remerciant de votre présence et en me permettant de **lancer un appel au législateur**, avant que l'encre de la loi pour une République numérique ne soit sèche, pour que dans le domaine qui nous réunit aujourd'hui, **le réalisme l'emporte et que la loi s'attache prioritairement à la convergence des intérêts des populations, des entreprises et de l'Etat**. En effet, c'est collectivement et avec un soutien politique et économique que nous pourrons ensemble, aller plus loin et au-delà du handicap répondre à l'enjeu de l'innovation, de la compétitivité des entreprises françaises et du bien-être social.

Je vous remercie de votre attention et passe maintenant la parole à notre animateur et aux tables rondes.

#### 4. Conclusion et lancement de l'appel à projets

Mesdames et Messieurs,

Je voudrais tout d'abord **remercier les intervenants pour leur participation et la qualité de leurs interventions**. À l'issue de cette matinée, je suis plus que jamais convaincu que :

- **la mise en accessibilité est un défi qui se pose à l'ensemble de la société** et pas à un acteur en particulier : c'est par une mobilisation de tous les talents, où qu'ils se trouvent, que nous pourrons le relever pour permettre aux personnes en situation de handicap de s'insérer dans la société :
- **il n'existe pas une réponse unique aux problématiques de communication des personnes atteintes de surdité**. Il existe plusieurs formes de surdité et, surtout, une infinie diversité de situations de communication... Pour y répondre, il y a plusieurs outils... à nous de les combiner pour permettre à tous nos clients de communiquer.

Avant de conclure et de remercier l'ensemble des participants, j'ai le plaisir d'apporter au nom de la Fédération Française des Télécoms, une pierre supplémentaire à l'édifice commun que nous appelons tous de nos vœux.

La FFTélécoms s'est en effet associée à Google pour **lancer un appel à projets destiné aux solutions d'accessibilité aux services de communication**. Cet appel s'adresse à tous les acteurs qui travaillent autour de la mise en accessibilité des services de communication aux personnes sourdes et malentendantes : laboratoires de recherche, startup, PME, grands groupes... Bref, tous ceux qui innovent au service des personnes sourdes.

Cet appel à projet est doté de **40 000 euros de prix**. Les lauréats seront sélectionnés par un jury composé de représentants des opérateurs, des acteurs du numérique et d'associations. Les critères de sélection seront :

- l'adéquation entre la solution proposée et les attentes des publics ciblés ;
- la taille de la population visée ;
- le caractère innovant de la solution.

3 catégories sont proposées aux candidats, qui reflètent l'étendue du champ des possibles en la matière :

- le « *Speech to text* » ;
- **la langue des signes française** et le langage parlé complété ;
- **les autres solutions de mise en accessibilité**.

**Les candidats ont jusqu'au 13 mai pour faire connaître leur projet**. N'hésitez pas à concourir vous-mêmes ou à faire connaître cet appel à projet autour de vous. Les résultats seront rendus publics fin mai. L'ensemble des détails et conditions de participation seront disponibles cet après-midi sur le site de la Fédération : [www.fftelecoms.org](http://www.fftelecoms.org).

Il me reste donc à remercier nos partenaires: Google, l'AFNUM, Tech'in France et MMF, le Mobile manufacturers' forum, ainsi que vous tous et les interprètes qui ont permis que cette matinée soit une réussite.

Merci à tous !