

**Synthèse du bilan de la charte accessibilité pour l’année 2015**

* **Les opérateurs poursuivent leur démarche d’accessibilité** 
  + 4e Bilan de la Charte d’engagements volontaires
  + **Près de 4.000 h de communication** cumulée enregistrée en **LSF/LPC/Texte en relation client** à destination des personnes sourdes et malentendantes (+89% vs 2013)
  + **Plus de 115.000 supports de communication édités en version papier accessible** (+65%)
  + **7.400 collaborateurs issus des forces de vente formés** (+3%)
  + **Poursuite du dialogue** entre la Fédération, les associations représentatives et les pouvoirs publics : évènement dédié et appel à projets, publication du Bilan annuel sur le site de la Fédération et poursuite de la réflexion sur la pertinence et l’adaptation de certains indicateurs (ex. taux de pages web accessibles)
* **L’offre adaptée aux différents types de handicap est toujours riche et constitue désormais un facteur de différenciation entre opérateurs**
  + **29 terminaux mobiles adaptés labellisés** par les opérateurs de la Fédération
  + **1100 téléphones mobiles adaptés** recensés sur la base GARI depuis 2008, dont 400 pour l’Europe
  + **Les opérateurs adoptent des stratégies partenariales** plus ou moins intégrées avec les développeurs (37 services mobiles ou applications labellisés opérateurs contre 60 en 2013) selon leur positionnement
  + **L’offre alternative** issue des développeurs d’OS et d’applications est **de plus en plus importante et performante** et constitue désormais **un relais** à l’offre des opérateurs
* **L’offre adaptée évolue avec le marché, les besoins des utilisateurs et la stratégie globale des opérateurs**
  + La **dynamique d’innovation** en cours dans l’écosystème numérique permet d’apporter une réponse à un nombre croissant de besoins et de recentrer les efforts des opérateurs sur d’autres priorités : **277 installations gratuites de logiciels dédiés au handicap visuel** par les opérateurs et leurs partenaires en 2015 contre 1210 en 2013 mais **essor des télécommandes ou applications smartphones permettant le contrôle des interfaces TV par la voix**
  + La rationalisation des réseaux de vente propriétaires se traduit par une réduction du nombre de points de vente adaptés en valeur absolue mais une **augmentation de leur poids global**
  + La diminution du nombre de factures papier adaptées (12.917 envoyées en 2015 contre 14.288 en 2013) constitue surtout un **marqueur de la stratégie globale de dématérialisation** des opérateurs et reflète la baisse globale du nombre de factures papier