

## 6<sup>e</sup> bilan de la Charte d'engagements volontaires

pour l'accès des personnes handicapées  
aux communications électroniques

La Fédération Française des Télécoms réunit les opérateurs de communications électroniques en France.

Un opérateur est une entreprise qui fournit un réseau téléphonique.

Par exemple Orange, Bouygues Telecom, Euro-Information Telecom, SFR, ...

Les opérateurs travaillent ensemble pour aider les personnes handicapées.

Ils veulent que les personnes handicapées aient facilement accès aux informations électroniques. Par exemple des emails, des factures, des photos, ...

La Fédération Française des Télécoms a une charte.

Cette charte est un document qui donne les mêmes règles à tous les opérateurs.

Tous les ans la Fédération Française des Télécoms fait un bilan.

## 1 | Bilan sur l'accessibilité

### La formation

- Beaucoup de vendeurs ont été formés à l'accessibilité. Ils ont appris à mieux comprendre le handicap.

**Plus de 8 000 vendeurs sont formés au handicap.**

- Tous les salariés ont été informés des problèmes liés au handicap.



### Le service après-vente

- Le service après-vente des opérateurs a beaucoup augmenté ses communications avec les personnes sourdes et malentendantes.

Grâce à la LSF (Langue des Signes Française) et la LPC (Langue française Parlée Complétée).

Il y a eu **8 102 heures de communication avec des personnes sourdes et malentendantes.**

### La communication

- La Fédération Française des Télécoms discute davantage avec les associations sur le handicap et l'État.

- La Fédération a imprimé beaucoup de brochures en version adaptée pour les personnes handicapées :

**61 947 brochures imprimées,** par exemple avec du braille.

Il y a eu 38 % de brochures en version adaptée en plus que l'an dernier.



## 2 | Bilan sur les nouveaux produits et services adaptés aux différents types de handicap

### Les téléphones

- Il y a beaucoup de téléphones mobiles adaptés. Par exemple avec des grosses touches.

**Aujourd'hui il y a 1100 téléphones mobiles adaptés.**

- Les opérateurs ont labellisé 36 téléphones fixes et mobiles. Cela veut dire qu'ils ont vérifié que les personnes handicapées pouvaient facilement les utiliser.

### Les services et applications

- Les personnes handicapées peuvent télécharger beaucoup de services mobiles ou applications adaptées et gratuites.

**Il y a 38 services mobiles.**

### La TV

- Certaines personnes handicapées ont besoin de contrôler la TV avec leur voix.

Les opérateurs proposent de plus en plus d'outils pour contrôler la TV avec la voix.

Ce sont par exemple des télécommandes ou des applications pour les smartphones.



# 3 | Bilan sur l'écoute des besoins des utilisateurs

## La communication

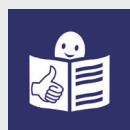
- Le service proposé par la société RogerVoice a été lancé le 8 octobre 2018. Ce service permet aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques (difficulté à parler) de communiquer au téléphone avec d'autres personnes. 3 semaines après le lancement du service proposé par RogerVoice, beaucoup de personnes l'utilisent. **Plus de 3 200 personnes utilisent RogerVoice.**

## Les magasins

- Presque tous les magasins des opérateurs sont adaptés aux personnes handicapées. Par exemple il y a des accès pour les fauteuils roulants. **Aujourd'hui 90% des magasins sont accessibles.**
- Les opérateurs proposent des applications pour les personnes handicapées visuelles. Ces applications sont gratuites dans les magasins des opérateurs.

## Les factures

- Les opérateurs impriment beaucoup de factures adaptées pour les personnes handicapées. Par exemple avec des factures en braille. Aujourd'hui **13 146 factures imprimées sont adaptées.**
- Les personnes handicapées peuvent aussi lire leurs factures électroniques grâce à des applications adaptées, qui permettent de grossir les caractères pour mieux lire.



© Logo européen Facile à lire: Inclusion Europe.  
Plus d'informations sur le site [easy-to-read.eu](http://easy-to-read.eu)  
Mise en accessibilité Falc et numérique @com-access.fr  
Nos remerciements à Céline et Kevin de l'ESAT Gustave Eiffel pour la relecture du livret.