

7^e BILAN DE LA CHARTE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES POUR L'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

1 Les opérateurs s'engagent pour l'accessibilité



13 279
heures de communication
LSF* / LPC **

Texte à destination des personnes sourdes
et malentendantes en service après-vente soit **+ 64%**



* Langue des Signes Française

** Langage Parlé Complété



+ de 9 000
vendeurs formés

- Sensibilisation des salariés des opérateurs au handicap et à l'accessibilité.
- Mobilisation soutenue des opérateurs pour rendre l'ensemble des pages web de leurs sites accessibles.



+ de 95%
des points
de vente

sont adaptés aux
personnes handicapées
dont l'intégralité
des points de vente
nouveaux ou rénovés.



14 344
factures adaptées en papier

pour plus de services personnalisés **+ 9%**.
Par ailleurs, les opérateurs proposent également
aux clients de consulter leurs factures en ligne,
qui sont accessibles à toutes et à tous.



64 659
factures disponibles
en version adaptée

LES OPÉRATEURS COMMUNIQUENT AUPRÈS DE LEURS CLIENTS SUR LES OPTIONS D'ACCESSIBILITÉ
QUI S'OFFRENT À EUX ET LES ACCOMPAGNENT TANT QUE DE BESOIN.

2

Une offre toujours plus riche adaptée aux différents types de handicap

50
services mobiles
ou applications
adaptées librement
téléchargeables.



Ces applications sont :

- mises à disposition par les opérateurs en **libre-service**. Certains opérateurs proposent toujours des installations gratuites sur terminaux mobiles,
- en **open source** pour certaines, afin de garantir une amélioration continue du service,
- souvent **proposées nativement** sur les terminaux de nombreux constructeurs et opérateurs de systèmes d'exploitation.



53
terminaux fixes
et mobiles

retenus par les opérateurs
↗ **des terminaux mobiles**
Cette hausse prend en compte les changements d'usage en matière de téléphonie mobile.

Essor
des télécommandes
ou applications smartphones pour
contrôler des interfaces TV par la voix



Les nouveaux décodeurs mis en circulation sont compatibles avec l'accès à l'audiodescription. **AD)))**

3

Les opérateurs toujours plus attentifs aux besoins des utilisateurs

**Lancement
en 2018**

du service de télécommunications
interpersonnelles
ouvert aux
personnes sourdes
et malentendantes,
opéré par



rogervoice



1850

heures de téléphonie

accessibles aux personnes sourdes
et malentendantes entre **octobre**
et **décembre 2018**.

La Fédération Française des Télécoms

- s'engage auprès de la **Fédération Nationale des Aphasiques de France (FNAF)** pour créer le **premier diplôme universitaire de formation des accompagnants** chargés d'assister les personnes **aphasiques** lors de leurs conversations téléphoniques,
- poursuit une concertation active avec l'ensemble des associations afin d'**améliorer le service et de le rendre accessible à tous**,
- développe ses informations grand public en **version FALC** (Facile À Lire et à Comprendre).