



DOSSIER DE PRESSE

Les opérateurs de communications électroniques s'engagent toujours plus pour l'accessibilité

La Fédération Française des Télécoms (FFTélécoms) et ses membres, Bouygues Telecom, Euro-Information Telecom, La Poste Mobile, Orange et SFR, s'engagent au quotidien afin de promouvoir des services de communications électroniques accessibles à tous. À l'occasion du premier bilan de la mise en place du Centre Relais Téléphonique, lancé le 8 octobre 2018, la FFTélécoms organise le 8 octobre 2019, cette matinée d'échanges avec les différents acteurs pour dresser les bilans et les perspectives de l'année 2020. **Arthur Dreyfuss, Président de la FFTélécoms a remis au cabinet de Cédric O, Secrétaire d'État chargé du Numérique, le 7^{ème} Bilan de la Charte d'engagements volontaires pour l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques.**

Les trois axes d'actions mis en place par la FFTélécoms et ses membres :

- Poursuivre la montée en puissance du service de Centre de Relais Téléphonique opéré par Rogerveoice ;
- Assurer la bonne application de la Charte d'engagements volontaires des opérateurs ;
- Développer une étude prospective des nouvelles manières de rendre les télécoms accessibles à tous.

1. Bilan de la 1^{ère} année du Centre Relais Téléphonique

Le 8 octobre 2018, les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms lançaient leur service permettant aux personnes sourdes et malentendantes de pouvoir téléphoner en utilisant trois canaux de communication : la Langue des Signes Française (LSF), le Langage Parlé Complété (LPC) ainsi que le sous-titrage des appels.

Ce service, matérialisé par une application, permet aux personnes sourdes et malentendantes de bénéficier d'une heure gratuite par mois de communications en LSF, LPC ou en sous-titrage, au choix de l'utilisateur. Il est géré au quotidien par la *startup* française Rogerveoice - choisie par les opérateurs télécoms - qui utilise notamment des technologies innovantes d'intelligence artificielle afin d'optimiser et de fluidifier les échanges. **Au terme de cette première année écoulée, près de 100 000 appels ont été passés : 12 428 appels sous-titrés, 83 701 en Langue des Signes Française (LSF) et 994 en Langage Parlé Complété (LPC).**

Cette solution est inédite en France et dans le monde. Elle a mobilisé des compétences variées chez cinq opérateurs télécoms : Bouygues Telecom, Euro-Information Telecom, La Poste Mobile, Orange et SFR, qui, depuis plus d'un an, s'investissent afin d'en assurer le succès. Par le biais de la Fédération Française des Télécoms, ils travaillent ainsi au quotidien avec Rogerveoice afin de l'accompagner dans le développement et le perfectionnement du Centre Relais.

La Fédération organise par ailleurs une concertation régulière avec les associations représentatives des populations visées par le dispositif, ainsi qu'un travail de fond avec la Fédération Nationale des Aphasiques de France (FNAF), l'Association Nationale pour les Personnes Sourdaveugles et le Réseau National des Sourdaveugles afin d'étendre le service à ces populations. En effet, si la « loi pour une République numérique » prévoit que les personnes aphasiques et atteintes de surdicécité puissent également bénéficier du relais téléphonique, il n'existe pas à ce jour de plan métier permettant de former les personnels à même de les accompagner. À ce titre, la Fédération Française des Télécoms s'est par ailleurs engagée auprès de la Fédération Nationale des Aphasiques de France pour créer à la rentrée 2019, le premier diplôme universitaire de formation des accompagnants chargés d'assister les personnes aphasiques lors de leurs conversations téléphoniques. Elle a notamment réalisé une vidéo mettant en valeur ce Diplôme Universitaire et les opportunités d'emploi qu'il offre.

Les opérateurs et la Fédération s'engagent donc en faveur de la mise en place d'une réelle stratégie en matière d'emploi : d'une part, pour permettre l'ouverture complète du service aux personnes aphasiques et sourdaveugles, et, d'autre part, afin d'accroître les ressources d'interprètes en LSF. L'objectif est de pouvoir ouvrir le service trois heures par mois au lieu d'une heure à partir d'octobre 2021.

Enfin, la Fédération appelle de ses vœux une démarche commune, afin de faire de l'accessibilité téléphonique pour tous une réalité. Si les opérateurs membres de la Fédération sont aujourd'hui pleinement mobilisés afin de faire bouger les lignes, il convient de rappeler que les services publics et les grandes entreprises ont une obligation d'ouverture de leurs services téléphoniques de relation au public ainsi que de leurs services clients. Cependant, un an après la mise en application de la loi, de trop nombreuses entités ne se sont pas mises en conformité - pénalisant ainsi les utilisateurs, qui ne peuvent les joindre, mais empêchant aussi d'atteindre la masse critique suffisante pour la formation des interprètes.

Les enjeux pour la nouvelle année sont donc nombreux et structureront l'avenir de l'accessibilité téléphonique : des filières de formation doivent être créées, de nouvelles solutions techniques doivent être implémentées, et chaque acteur doit être mobilisé. La Fédération Française des Télécoms et ses membres restent pleinement engagés sur cette question, et continueront leur démarche de concertation avec les publics concernés afin de pouvoir pleinement satisfaire leurs attentes.

2. Bilan 2018 de la Charte d'engagements volontaires

En juin 2011, la Fédération Française des Télécoms a pris des engagements en matière d'accessibilité matérialisés au sein d'une charte signée avec le Ministère des solidarités et de la cohésion sociale, le Comité interministériel du handicap (CIH) et l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes). Elle s'articule autour de quatre engagements principaux :

1. **proposer** des produits et des services accessibles aux personnes handicapées ;
2. **informer** le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées ;
3. **assurer** un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées ;
4. **s'inscrire** durablement dans une démarche de progrès.

Chaque année, la Fédération établit un bilan des actions concrètes des opérateurs, qui se basent sur celui-ci pour déterminer les grandes priorités de l'accessibilité pour le secteur (voir infographie pages 4 et 5).

3. Développement du français Facile À Lire et à Comprendre (FALC) au sein de la Fédération Française des Télécoms

Depuis l'année 2018, la Fédération a soutenu et participé aux travaux de l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA) sur l'inclusion numérique des personnes handicapées. Ce travail a été effectué en concertation avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap, les pouvoirs publics et les acteurs de la société civile. L'occasion d'identifier plus particulièrement les solutions qui peuvent être mises en place afin d'assurer l'accessibilité des contenus aux personnes déficientes intellectuelles.

Suite à cette démarche de recherche, la Fédération a travaillé avec l'Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) de la Roseraie à Carrières-sur-Seine afin de mettre en place des ressources accessibles en français Facile à Lire et à Comprendre à l'ensemble des publics. Ainsi, les guides pratiques portant par exemple sur le contrôle parental ou sur les bonnes pratiques à adopter en cas de vol de téléphone portable sont désormais accessibles à tous sur le site internet de la Fédération Française des Télécoms.

Contact presse Fédération Française des Télécoms :

Stéphanie Brun – 06 47 47 15 76 – sbrun@fftelecoms.org

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).