

9^{ème} bilan de la Charte d'engagements volontaires pour l'accès des personnes en situation de handicap aux communications électroniques

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

Un opérateur de communications électroniques est une entreprise qui fournit un réseau de communications à distance, par exemple le téléphone ou internet.

Les grands opérateurs de communications électroniques français sont par exemple Bouygues Telecom, La Poste Mobile, Orange, SFR,



1 | Les opérateurs travaillent ensemble pour aider les personnes en situation de handicap

Ils veulent que les personnes handicapées aient facilement accès aux informations électroniques.

Par exemple des emails, des factures, des photos, ...



2 | La Fédération Française des Télécoms a signé une charte avec l'État.

Cette charte s'appelle la « **Charte d'engagements volontaires pour l'accès des personnes en situation de handicap aux communications électroniques** »

Cette charte est un document qui donne les mêmes règles à tous les opérateurs pour **rendre leurs produits et leurs services accessibles à tous.**

Tous les ans la Fédération Française des Télécoms fait un bilan, c'est-à-dire qu'elle **regarde si les opérateurs ont amélioré l'accessibilité de leurs produits et de leurs services.**

Les opérateurs font de plus en plus de choses pour rendre leurs produits et leurs services accessibles à tous.



3 | Qu'est-ce qui a été fait pour la sensibilisation et la formation au handicap ?

Sensibilisation de tous les salariés au handicap

Les opérateurs ont informé tous leurs salariés des problèmes liés au handicap.

Par exemple grâce à :

- des emails envoyés à tous les salariés,
- des jeux vidéo,
- des ateliers dans les entreprises
- des formations sur internet

Formation des vendeurs au handicap

Les opérateurs ont formé beaucoup de vendeurs à l'accessibilité. Les vendeurs ont appris à mieux comprendre le handicap.

Plus de 10 000 vendeurs ont été formés au handicap.



4 | Comment les opérateurs ont-ils amélioré leur accessibilité ?

Dans les magasins

Les magasins sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Il y a une loi qui le demande.

Par exemple il y a des accès pour les fauteuils roulants.

Sur les factures

Il y a de plus en plus de factures adaptées.

Les factures adaptées ce sont par exemple :

- des factures sur papier avec des gros caractères ou en braille
- des factures sur ordinateur ou sur téléphone mobile plus facile à lire grâce à des outils adaptés.

Ces outils permettent par exemple de grossir les caractères.

Cette année il y a eu presque 19 000 factures adaptées.

Cela veut dire qu'il y en a beaucoup plus que l'année dernière !

Les sites internet

Les sites internet des opérateurs sont de plus en plus accessibles à tous, même aux personnes en situation de handicap.

Par exemple les personnes aveugles peuvent utiliser les sites internet des opérateurs.

Régulièrement les opérateurs vérifient si leurs sites internet sont de plus en plus accessibles à tous.

Les opérateurs continuent d'améliorer leurs relations avec tous leurs clients.

D'ailleurs il n'y a pas davantage de documents imprimés sur papier que l'an dernier.

C'est parce que les sites internet sont plus accessibles.

Les clients peuvent trouver les informations sur les sites internet.

Ils n'ont plus besoin de documents sur papier.



5 | Comment les opérateurs et les industries numériques améliorent leur accessibilité ?

Les industries numériques,
ce sont les fabricants de téléphones par exemple.

Des téléphones davantage accessibles

Nous avons un catalogue avec les téléphones accessibles.
Par exemple les téléphones :

- avec des grosses touches pour les personnes âgées,
- avec des systèmes de reconnaissance vocale,
cela veut dire que l'on peut par exemple demander
à son téléphone d'envoyer un message juste avec sa voix.

Aujourd'hui il y a :

- 8 téléphones fixes accessibles,
- et 60 téléphones mobiles accessibles.
C'est 2 fois plus qu'avant.
Tout le monde peut utiliser ces téléphones,
même les personnes en situation de handicap.

Des systèmes d'exploitation davantage accessibles

Les programmes informatiques

qui servent à faire fonctionner un téléphone mobile ou un ordinateur.
sont de plus en plus accessibles.

Par exemple les systèmes Android ou iOS.

Les utilisateurs en situation de handicap peuvent utiliser
leur téléphone sans aide.

Ils ont de moins en moins besoin d'utiliser les services des opérateurs,
par exemple appeler le service client.



6 | Comment la communication téléphonique des personnes sourdes et malentendantes s'est améliorée ?

Les opérateurs de la Fédération Française des Télécoms ont beaucoup augmenté leurs communications avec les personnes sourdes et malentendantes.

- Il y a eu **150 000 appels passés grâce au Centre Relais Téléphonique des opérateurs.**
Le Centre Relais Téléphonique permet aux personnes sourdes et malentendantes d'appeler un proche, un commerçant, un médecin, etc. Une personne les aide grâce à la **LSF** (Langue des Signes Française) et grâce au sous-titrage texte.
C'est 2 fois plus que l'année dernière.
- Pendant le confinement les opérateurs ont **offert 1 heure d'appels** en plus aux personnes sourdes et malentendantes grâce à une application qui s'appelle Rogervoice.
- Les services clients des opérateurs **ont enregistré plus de 5 500 heures de communication** avec des personnes sourdes et malentendantes.



© Logo européen Facile à lire: Inclusion Europe. Plus d'informations sur le site easy-to-read.eu
Mise en accessibilité Facile à Lire et à Comprendre (FALC) @com-access.fr
Nos remerciements à Catherine L'Année et Brigitte Suiffet
de l'ESAT du château à Rueil Malmaison pour la relecture.