

# 9<sup>ème</sup> BILAN DE LA CHARTE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES POUR L'ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

## 1 Parce que les télécoms, c'est surtout une histoire de téléphonie :

Nous avons  
enregistré  
cette année

**5 584**  
heures

de communications accessibles  
aux personnes sourdes  
et malentendantes vers nos  
services clients.



Grâce au  
centre-relais  
téléphonique  
des opérateurs  
membres de  
la Fédération,

**+ 150 000 appels**

ont été passés en langue des signes,  
sous-titrage texte ou langage parlé-complété  
en 2020, **soit une augmentation de  
48%, et pour un total de 640 920  
minutes d'appels (+ 41%).**



**1hX2**  
pendant le 1<sup>er</sup>  
confinement,

nous avons doublé  
l'heure offerte à nos  
clients sourds et  
malentendants afin de  
les accompagner dans  
cette période inédite.

## 2 Une action forte de la part des entreprises pour former leurs collaborateurs à la question de l'accessibilité :

**+ de 10 000**

conseillers de vente formés  
spécifiquement à la question  
du handicap.



- Une sensibilisation pour l'ensemble des salariés des opérateurs selon plusieurs modalités : push mails, dispositifs e-learning proposés à tous, temps forts sur site et serious games, etc...

### 3

## L'accessibilité : un engagement de tous les jours

**Les points de vente des opérateurs sont accessibles,** dans le respect de nos obligations légales.



18850 factures adaptées cette année :

c'est **+34,9% !**

(par rapport à l'année dernière)

### Les sites web

des opérateurs font l'objet d'audits d'accessibilité réguliers et s'inscrivent dans une démarche d'amélioration, pour une expérience client toujours plus accessible.



### 4

## Une complémentarité bienvenue entre les actions des opérateurs, et la tendance générale de l'industrie numérique vers plus d'accessibilité



**8** terminaux fixes et **60** mobiles identifiés comme accessibles,

soit une augmentation de **+50%** des terminaux mobiles

qui peuvent être utilisés par le plus grand nombre, indépendamment de leur handicap.

La plupart des terminaux peuvent être paramétrés pour prendre en compte tout type de handicap :

les utilisateurs sont de plus en plus autonomes et de moins en moins dépendants des services proposés par les opérateurs.

**16 436** supports de communication en papier adapté

ont été imprimés cette année : un nombre stable par rapport à 2019 et qui confirme que grâce à un web de plus en plus accessible, les consommateurs ont moins besoin de supports papier.

