

**Vers une solution universelle pour l’accessibilité téléphonique : la Fédération Française des Télécoms se félicite de la publication du rapport de la mission de préfiguration et appelle à une mise en œuvre rapide des préconisations**

*Paris, le 4 février 2022,*

La publication hier du rapport de la mission de préfiguration initiée en juillet 2021 est une étape centrale de l’accessibilité téléphonique en France pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques. Initiée par Sophie Cluzel, Secrétaire d’État auprès du Premier ministre, chargée des Personnes handicapées, Cédric O, Secrétaire d’État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, et Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, cette mission était particulièrement attendue des opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms.

En effet, la Fédération et ses membres avaient alerté à de nombreuses reprises les pouvoirs publics sur **la pénurie croissante d’interprètes** ainsi que sur **la non-conformité d’un nombre important d’entreprises, amenant** à une saturation grandissante du service des opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms : plus de 65% des appels passés depuis le lancement du service sont aujourd’hui à destination d’entités qui devraient être accessibles par leurs propres moyens, comme le prévoit initialement la loi, et qui ne le sont toujours pas.

**Nous nous félicitons ainsi que le rapport partage le constat « de déséquilibre et de complexité » de la situation actuelle**, et propose, après concertation avec toutes les parties prenantes, plusieurs mesures phares emportant l’adhésion du secteur :

- L’objectif partagé d’aboutir à **la création d’un marché ouvert de la téléphonie accessible**, permettant aux sourds, malentendants, et sourdaveugles de bénéficier d’un service de qualité, **via des fournisseurs labellisés, et cofinancé par l’ensemble des entités assujetties, afin de rendre l’accessibilité téléphonique pleinement opérationnelle ;**
- La recommandation de mettre en place **une période de transition permettant aux opérateurs de répartir les flux d’appels vers les solutions d’accessibilité disponibles des entreprises ou services publics, via un mécanisme de redirection**. Ce mécanisme devra reposer sur un annuaire de l’accessibilité et être complété par une forte incitation des pouvoirs publics pour la mise en conformité des entreprises assujetties via notamment un régime de sanction adéquat ;
- Le pilotage par le Gouvernement d’un projet de **développement d’une solution adaptée aux personnes aphasiques**, rassemblant les associations représentatives et les experts du sujet, afin de définir des standards d’accessibilité et permettre une ouverture du service dans les meilleurs délais.

Le secteur des télécoms tient cependant à souligner que **l'universalité réelle de la téléphonie accessible reste conditionnée à la mise en place rapide d'un plan des métiers ambitieux** permettant aux professionnels du secteur de recruter des interprètes en langue des signes française (LSF) qualifiés. La Fédération se félicite donc que cette étape essentielle puisse être rapidement mise en œuvre par le Gouvernement, pour faire face à la demande croissante d'interprétariat en LSF.

La Fédération salue dès lors l'ensemble de ces propositions qui doivent permettre d'améliorer la disponibilité actuelle du service, notamment le cadre de l'augmentation récente du forfait disponible pour les usagers, afin de remplir les objectifs ambitieux fixés par le législateur et contrôlé par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques, des Postes et de la distribution de la presse (ARCEP).

La Fédération et ses membres se tiennent à l'entière disposition des différentes parties prenantes et en particulier des pouvoirs publics afin d'entamer les différents chantiers nécessaires, notamment législatifs, à la mise en application de ces préconisations. Par ailleurs, afin d'anticiper la mise en œuvre de la solution cible vers un marché ouvert, la Fédération continuera ses travaux pour diversifier ses prestataires de service en matière d'accessibilité téléphonique, et va travailler sans délai avec le Gouvernement pour coconstruire des solutions visant à améliorer l'accessibilité des services publics.

À l'occasion de la publication du rapport de la mission de préfiguration, la Fédération Française des Télécoms publie le 9<sup>ème</sup> bilan de la charte d'engagements volontaires pour l'accès aux personnes en situation de handicap aux communications électroniques.

Retrouvez le 9<sup>ème</sup> bilan de la charte d'engagements volontaires pour l'accès aux personnes en situation de handicap aux communications électroniques : [bit.ly/CharteFFT](http://bit.ly/CharteFFT)

Retrouvez le 9<sup>ème</sup> bilan version FALC : [bit.ly/CharteFFT-FALC](http://bit.ly/CharteFFT-FALC)

---

### À propos de la Fédération Française des Télécoms :

Créée le 24 septembre 2007, la Fédération Française des Télécoms (FFTélécoms) réunit les opérateurs de communications électroniques en France. Elle a pour mission de promouvoir une industrie responsable et innovante au regard de la société, de l'environnement, des personnes et des entreprises, de défendre les intérêts économiques du secteur et de valoriser l'image de ses membres et de la profession au niveau national et international. Pour réaliser ses missions, la Fédération organise dans l'intérêt de ses membres, un dialogue structuré et constant avec l'ensemble des parties prenantes du secteur et de son environnement institutionnel et privé. Elle privilégie chaque fois que possible la régulation ouverte. Elle assure de façon exigeante la représentation du secteur sur les questions d'intérêt commun dans le respect absolu des règles de la concurrence en vigueur.

---

### Contact presse :

Alice Provost · Responsable de la Communication · [aprovost@fftelecoms.org](mailto:aprovost@fftelecoms.org) · 06 07 65 11 37.