

## Projet de motion du CNCPH

### **Vers une pleine accessibilité du centre relais téléphonique qui prenne pleinement en compte les publics sourdaveugles et les publics aphasiques**

#### **Présentation générale**

Les services de relais téléphoniques permettent à des personnes qui ne peuvent pas téléphoner (sourds, malentendants, sourdaveugles, aphasiques) d'être mis en relation avec un interlocuteur au téléphone via les services d'un opérateur humain, spécifiquement formé pour ce service, avec qui l'utilisateur est en communication internet, multimodale, et qui assure la médiation linguistique souhaitée :

- pour les personnes sourdaveugles, une interprétation entre le français et la Langue des Signes Française (service LSF), un codage de la parole en Langue française Parlée Complétée (service LPC), une transcription humaine des propos tenus oralement (service texte-texte ou voix-texte ; en texte noir, en inversion de couleur ou en braille),
- pour les personnes aphasiques, une médiation adaptée à la diversité des situations d'aphasie (parole et/ou texte adapté, avec gestuelle co-verbale et images-pictos),
- pour les personnes sourdes ou malentendantes, une interprétation entre le français et la Langue des Signes Française (service LSF), un codage de la parole en Langue française Parlée Complétée (service LPC), une transcription humaine des propos tenus oralement (service texte-texte ou voix-texte).

L'accessibilité de ces services spécifiques aux publics sourdaveugles et aphasiques supposerait donc :

- une accessibilité de l'interface (interface braille et basse vision, interface adaptée à l'aphasie, permettant l'usage combiné du son, de la vidéo, du texte et des images),
- une accessibilité de la communication avec l'opérateur humain, donc la mise en place de formations dédiées (LSF et LPC adaptés à la basse vision, gestion de l'interaction braille, médiation adaptée à l'aphasie),
- une accessibilité de tout le paysage lié à la fourniture des services de relais : sites internet, informations destinées aux utilisateurs, procédures d'alerte, etc.

#### **1. Cadre réglementaire**

- article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique : mise en place de communications électroniques accessibles pour les personnes sourdes,

malentendantes, sourdaveugles et aphasiques dans les secteurs des télécommunications privées (opérateurs téléphoniques), des services publics et des grandes entreprises.

- décret d'application n° 2017-875 du 9 mai 2017 : liste des diplômes attendus pour les opérateurs relais ; une commission consultative placée auprès du ministre chargé des affaires sociales doit être créée, puis réunie pour donner son avis au ministre sur les diplômes et qualifications et préciser en particulier ceux des opérateurs dédiés aux utilisateurs sourdaveugles et utilisateurs aphasiques ; évaluation semestrielle de la qualité des services fournis, menée par les ministres en charge du numérique et du handicap et avec l'appui de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).
- article L. 36-7, 3° du code des postes et de communications électroniques : l'ARCEP contrôle le respect des obligations légales et réglementaires par les opérateurs de télécommunications et sanctionne les manquements constatés.

## **2. Faisabilité des services pour les sourdaveugles et aphasiques**

Les conditions techniques de cette accessibilité de la téléphonie pour les publics sourdaveugles et publics aphasiques sont aujourd'hui connues. On peut citer à titre de précédents et exemples :

- L'expérimentation nationale de 2014-2015 de services de relais téléphonique pour des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques a montré la faisabilité de cette accessibilité (<https://centre-relais-tel.monsite-orange.fr/>). Les services ont été proposés durant 6 mois pour des appels réels aux publics sourdaveugles et aphasiques ;
- Le CNR114 propose actuellement en France la possibilité d'appels d'urgence multimodaux et a commencé des appels tests pour le public aphasique avec recours à des images-pictos et une formation dédiée des agents (en collaboration avec la FNAF) ;
- Divers services à l'étranger incluent déjà le public sourdaveugle dans leur offre de relais téléphonique, avec une accessibilité basse vision et braille, dont un service suédois (Omniator) qui prévoit aussi un service permettant de combiner une expression en langue des signes et une réception en texte-braille. Les normes de navigation et de communication numériques en basse vision et en braille sont anciennes, connues et bien balisées sur le plan international (recommandations W3C/WCAG 2.1, norme EN 301549...).

Par ailleurs, des possibilités de formations des agents au travail de relais téléphonique pour les personnes aphasiques (DU ouvert dès 2018 à l'université de Toulouse 3) et les personnes sourdaveugles (par Accès Visuel, organisme de formation, dès 2014 pour les interprètes LSF, codeurs LPC et transpositeurs texte) existent en France.

## **3. Inaccessibilité des services actuellement proposés**

Les services de relais téléphonique sont une obligation légale depuis le 8 octobre 2018. Aucun de ces services n'est à ce jour accessible aux utilisateurs sourdaveugles et utilisateurs aphasiques. Des trois secteurs prévus par la loi, celui des télécommunications privées est le plus encadré, à travers l'ARCEP qui contrôle le respect des obligations légales par les

opérateurs. Cependant, bien que les associations représentatives aient attiré l'attention de ce dernier sur les problématiques rencontrées par les usagers aphasiques et usagers sourdaveugles, force est de constater les points suivants :

- Manque de repérage des appels en basse vision et en braille pourtant défini par la décision n°2018-0535 de l'ARCEP en date du 3 mai 2018 : les indicateurs prévus par l'ARCEP sont insuffisants en l'état.
- Prise en compte erratique des usagers sourdaveugles et usagers aphasiques : les indicateurs concernant les appels (ou leur absence) de personnes sourdaveugles et personnes aphasiques ne figurent pas dans la synthèse du 1<sup>er</sup> trimestre 2019 (publiée le 23 juillet 2019). Les synthèses suivantes mentionnent ces indicateurs et parfois l'absence de service (mention absente lors du 3<sup>ème</sup> trimestre). La 4<sup>e</sup> synthèse, publiée le 7 mai 2020 et après saisine par les associations, précise que la mise en place de ce service doit « constituer une priorité pour les opérateurs ». Pour autant, aucune précision n'est jamais donnée quant aux mesures prises pour mettre en place le service existant.
- Absence d'auto-saisine de l'ARCEP : malgré les manquements à la loi de la part des opérateurs de télécommunications, l'ARCEP n'a pas procédé à son auto-saisine. Saisie officiellement par trois associations, l'ARCEP indique, lors de la réunion du 18 mai 2020 du comité de suivi du relais téléphonique interpellé les opérateurs mais n'avoir aucun élément à apporter, et ne pas envisager de sanction.

Les associations représentatives ont alerté à plusieurs reprises et par divers moyens sur cette exclusion des publics aphasiques et sourdaveugles. Elles se sont tenues à la disposition des différents interlocuteurs (entreprises de relais téléphonique, FFT...) pour accompagner, conseiller et orienter les développements nécessaires. Constatant l'absence d'avancées concrètes, d'autres initiatives ont été menées (tribune dans le quotidien Le Monde le 6 février 2019, sollicitations puis saisine de l'ARCEP, sollicitations du Comité Interministériel au Handicap).

Cependant, ces mises à disposition et alertes se sont jusqu'à maintenant révélées infructueuses et les problématiques sont à ce jour encore nombreuses :

- Des interlocuteurs (services de relais téléphoniques) qui ne répondent pas aux sollicitations ;
- Des interlocuteurs qui répondent aux sollicitations (FFT et RogerVoice), mais ne mettent toujours pas les développements nécessaires à leur agenda ;
- Des interlocuteurs (opérateurs de téléphonie, services de relais téléphoniques) qui ne prennent pas en compte les besoins de formations des opérateurs, en dépit d'une offre pourtant existante ;
- Des interlocuteurs (FFT et RogerVoice) qui conditionnent les développements d'interface à l'avancée des formations qui n'ont de toute évidence pas eu lieu ;
- Des signalements d'usagers impossibles (le site <https://jalerte.arcep.fr/> dédiée au signalement de problèmes par les usagers, sur le site de l'ARCEP, n'est pas accessible aux personnes sourdaveugles et aux personnes aphasiques) ;
- Des interlocuteurs qui communiquent sur une accessibilité qu'ils n'offrent pas, en affirmant proposer des services de téléphonie pour personnes sourdes, malentendantes, « sourdaveugles et aphasiques »,

- Des opérateurs qui restent toujours en dehors du fonctionnement du centre relais téléphonique,
- L'absence de communication auprès du grand public sur l'existence même de ce centre relais téléphonique ;
- L'absence d'encadrement de cette communication, qui doit correspondre à la réalité des services et des besoins, et devrait être accessible aux publics concernés.

## En conséquence

Le CNCPH constate que le service mis en place, pourtant réglementairement encadré, ne prend toujours pas en compte les publics sourdaveugles et les publics aphasiques en raison d'un manque d'engagement de certaines parties et leur non-respect du droit.

Le CNCPH souhaite que l'ensemble des parties prenantes garantisse l'application de la loi en œuvrant sans délai à la mise en place de services de téléphonie accessible pour l'ensemble des usagers, y compris les personnes sourdaveugles et les personnes aphasiques, en prenant toutes les mesures nécessaires pour ce faire.

Le CNCPH demande que les critères d'accessibilité numérique pour les personnes sourdaveugles et les personnes aphasiques fassent l'objet d'une information par une instance publique, garantissant l'accessibilité des services de relais téléphonique dans le secteur de la téléphonie privée, mais aussi pour les accueils téléphoniques des grandes entreprises et dans les services publics.

**Le CNCPH demande également que l'ensemble des opérateurs de téléphonie et services de relais téléphonique respectent leurs obligations légales en adaptant sans délai leurs applications y compris pour les personnes sourdaveugles et les personnes aphasiques, soient à l'écoute des besoins des usagers pour que les solutions qu'ils proposent soient conformes aux usages attendus par chacun de ces publics.**