



Contribution du CNCPPH

*Portant sur les recommandations issues du comité de suivi
du 8 mars 2021 concernant le Centre relais téléphonique (CRT)*

Assemblée plénière du 19 mars 2021

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 l'intermédiation linguistique souhaitée :

- 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 LfPC) ou une transcription automatique avec ou sans correction par un technicien de l'écrit (service texte-texte ou voix-texte),
- pour les personnes sourdaveugles, une interprétation entre le français et la Langue des Signes Française (service LSF), ou une transcription automatique avec ou sans correction par un technicien de l'écrit (service texte-texte ou voix-texte ; contraste de couleur ; compatibilité avec la plage 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),

Mis en place le 8 octobre 2018, le service de relais téléphonique permet actuellement de bénéficier d'1 heure/mois du lundi au vendredi, de communication personnelle et de contacter les services clients des grandes entreprises et les services publics.

A compter du 1^{er} octobre 2021, une montée en charge du service est prévue, notamment pour les appels personnels avec un passage de 1h à 3h de forfait et un élargissement des horaires (soirs et week-end).

Recommandations des parties prenantes du comité de suivi – Positionnement du CNCPPH

Suite à la réunion du comité de suivi du Centre relais téléphonique du 8 mars 2021, il a été demandé aux parties prenantes de se prononcer sur les différentes recommandations faites à l'issue des évaluations 2020.

Le CNCPPH a pris connaissance de ces recommandations et fait part des observations suivantes :

I - Recommandations générales (tout public, tout type de communication)

Réécriture du décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques sur deux points notamment :

- Concernant l'augmentation du forfait « communication personnelle » prévue à partir du

1er octobre 2021 : la FFT propose une montée en charge de 1 heure à 2 heures de communications mensuelles et non pas 3 heures.

- Concernant l'ouverture de service les soirs et le weekend prévue à partir du 1er octobre 2021 : ne pas ouvrir le service les soirs et weekend à ce stade et maintenir les horaires existants, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 heures, hors jours fériés.

Le CNCPH s'oppose à cette proposition. Le calendrier de montée en charge du service est connu des parties prenantes depuis 2017, laissant le temps de l'organisation. Revenir sur ce droit n'est pas envisageable et ne peut être accepté.

Une mutualisation des moyens entre les différents opérateurs de téléphonique, et/ou avec d'autres services accessibles permettrait d'assurer cette montée en charge.

Lancement d'un « Plan des métiers »

Ce plan métier doit être engagé dans les meilleurs délais.

Le recensement des professionnels de la communication a été fait en amont de la préparation de la loi pour une République numérique. Les universités formant les interprètes français-LSF ne considèrent pas pour leur part qu'il y a une pénurie d'interprètes formés sur le territoire. L'enjeu aujourd'hui est d'organiser le service pour assurer la disponibilité des différents professionnels et l'articulation avec leurs autres missions (interventions « sur le terrain »).

Le financement de la formation peut certes être une question pour les étudiants. Néanmoins, l'estimation du coût avancée n'est pas justifiée par la FFT. Le CNCPH considère que cette proposition n'a pas lieu d'être.

II - Communications interpersonnelles

A noter : les évolutions à venir pour les publics sourdaveugles et aphasiques dans le cadre des communications interpersonnelles seront transposables aux services clients et aux services publics.

Mutualisation des opérateurs LPC et Aphasie avec le CNR 114

Le CNCPH rappelle que le CNR 114 est un service d'urgence dont les modalités de fonctionnement et de prise en charge des appels diffèrent de celles du centre relais téléphonique. Le métier des agents du 114 est de fait différent : ils sont en lien direct avec la personne sourde ou aphasique et gèrent la mise en relation avec les services d'urgence. Aussi, la mutualisation avec ce service risque de venir perturber son bon fonctionnement et n'est donc pas envisageable.

Normaliser les solutions pour la communication avec les personnes aphasiques

Le CNCPH approuve cette proposition mais rappelle que cette normalisation ne doit pas conditionner les travaux pour l'ouverture du service aphasie. Les associations représentant les publics aphasiques se tiennent à la disposition des parties prenante pour collaborer sur ce point.

Former des opérateurs à la médiation adaptée à l'aphasie.

La formation des opérateurs doit rester une priorité pour assurer la qualité du service rendu. Promouvoir les formations dédiées et inciter les opérateurs à se former est à encourager.

Expérimentation d'un accompagnement des publics aphasiques avec des dispositions limitées

Le CNCPH rappelle que la spécificité de la médiation adaptée est la multimodalité et la formation des opérateurs à cette médiation nécessaire.

Une expérimentation n'a pas lieu d'être. Il est attendu, pour la mise en place d'une accessibilité totale du service pour les personnes aphasiques, que les opérateurs formés soient mobilisés, et que les développements attendus et connus à ce jour, soient effectivement réalisés

La Fédération des associations représentant les personnes aphasiques reste disponible pour participer à des tests associés aux développements des interfaces.

D'autre part, le CNCPH relaie ici les questions de la FNAF :

- Les opérateurs de téléphonie ont-ils ou non obligation de recruter des professionnels dont ils assureraient la formation ?
- S'il n'y a pas de professionnels formés sur le marché, les opérateurs de téléphonie sont-ils en droit de ne pas offrir le service que la loi pour une république numérique leur impose ? Et ceci même si la formation existe ?
- L'État peut-il apporter contribuer au financement de la formation des opérateurs ?
- Pourquoi l'ARCEP ne sanctionne-t-elle pas les opérateurs de téléphonie ne rendant pas le service accessible aux personnes aphasiques, pourtant prévu par la loi ?

Le CNCPH rappelle que la FNAF a saisi officiellement l'ARCEP sur l'absence de service, saisie restée sans réponse à ce jour.

En somme, le CNCPH demande que soient précisées les obligations qui incombent aux différentes parties et rappelle que l'absence de service ou la création d'un service ne répondant pas aux besoins ne sont pas des solutions envisageables.

Mise en place d'une accessibilité totale du service pour les personnes sourdaveugles

Le CNCPH demande les ajouts suivants :

- 1/ Formation des opérateurs aux techniques de LSF adaptée à la basse vision,
- 2/ Formation des opérateurs à la gestion de la communication braille / voix avec des usagers sourdaveugles.

Inciter et de promouvoir l'usage de solutions techniques dédiées (transcription simultanée, messaging, chatbot) pour renforcer l'accessibilité des offres et services.

Cette proposition est à retenir si les solutions techniques proposées viennent en complément et non en substitution des modalités de communication proposées par le relais téléphonique.

Mise en place d'une campagne de communication par les opérateurs de téléphonie auprès de tous leurs clients et du grand public :

- 1. Sur l'existence du service et son fonctionnement pour faciliter les échanges directs lors des appels.**
- 2. Sur la déontologie (confidentialité).**
- 3. Sur la gestion des forfaits et les différentes fonctionnalités (gestion des appels sur le répondeur, nouvelles fonctionnalités, etc.).**

Des formations sur les usages du relais téléphonique sont également à proposer notamment aux publics n'ayant jamais utilisé le téléphone (personnes sourdaveugles, personnes sourdes âgées...)

Le CNCPH demande, depuis la mise en place du CRT en octobre 2018, une communication grand public de la part de chacun des opérateurs auprès de tous leurs clients afin de faire connaître le service et d'en expliquer son fonctionnement.

III – Services clients et services publics

Créer un annuaire unique référençant les services clients accessibles.

Signaler les numéros de services publics rendus accessible sur service-public.fr

Ces mesures faciliteront l'accès à l'information et simplifiera le parcours-utilisateur

Rendre normatif l'accès aux services afin de les retrouver plus facilement

Standardiser l'affichage de la solution d'accessibilité et homogénéiser son positionnement dans la charte graphique de l'État.

Le CNCPH suggère un logo normalisé W3C indiquant l'accessibilité du service, sans afficher le prestataire afin de rester neutre vis-à-vis des différents prestataires.

Mutualisation de l'accessibilité téléphonique des services publics

Une mutualisation des moyens pourra faciliter la mise en accessibilité des services publics

D'autre part, normaliser les solutions de relais téléphonique pour une interopérabilité totale entre les appels interpersonnels, vers les services clients et vers les services publics participera à favoriser la mutualisation des services.

Enfin, le CNCPH tient à rappeler que toute nouvelle fonctionnalité ou modification venant impacter le service prévu par la loi doit être validé par le comité de suivi du centre relais téléphonique.

Vote de l'Assemblée plénière du CNCPH

Les membres du CNCPH, réunis en assemblée plénière, approuvent et adoptent la contribution proposée.