



Avis favorable avec réserve du CNCPH

portant sur le projet de décret modifiant le décret n°2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques

Assemblée plénière du 23 juin 2023

Rappel du contexte

Ce projet de décret vise à intégrer, au sein du [décret n° 2017-875 du 9 mai 2017](#), un diplôme relatif à la communication avec les personnes aphasiques dans la liste des diplômes et qualifications requis pour les professionnels qui interviennent sur l'accessibilité simultanée des appels des personnes aphasiques.

L'article 5 du décret du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques, pris en application de [la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique \(article 105\)](#), liste dans son I. les diplômes et qualifications requis pour les professionnels qui interviennent sur l'accessibilité simultanée des appels des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques. Cet article crée une commission consultative, placée auprès du ministre chargé des affaires sociales, chargée de donner son avis au ministre sur la liste mentionnée précédemment.

Réserves et observations

- **Réserve**

Le cadre de référence sur l'accessibilité téléphonique pour le public aphasique, pourtant validé par le Comité interministériel du handicap du 6 octobre 2022, n'est toujours pas mentionné dans ce projet de texte. Le CNCPH insiste sur la nécessité de s'appuyer sur ce cadre de référence et de le rendre facilement consultable. La rédaction de l'arrêté à venir devra prendre en compte cette demande pour pallier cette absence de référence.

- **Observation**

La mise en place d'un tel diplôme devrait également être l'occasion de compléter l'article 105 de la loi pour une République numérique qui ne mentionne toujours pas le 4ème service de relais téléphonique dans une communication adaptée à l'aphasie. Mettre en place un tel diplôme et ne pas mettre à jour les textes de références pour lesquels l'obtention de ce diplôme est indispensable, serait incohérent.

Position de la commission Accessibilité et du comité de gouvernance

La commission Accessibilité et le comité de gouvernance proposent **un avis favorable avec réserve.**

Vote de l'Assemblée plénière du CNCPH

Les membres du CNCPH, réunis en assemblée plénière, approuvent et adoptent l'**avis favorable avec réserve.**