

ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE : POUR UN CHOC DE SIMPLIFICATION

**Rapport de la mission de préfiguration
d'une solution universelle**

**Jérémie Boroy, Président du Conseil national consultatif des personnes handicapées
Anthony Colombani, Directeur RSE, affaires publiques et communication Bouygues Telecom**

Avec l'appui de la Direction interministérielle de la transformation publique

NOVEMBRE 2021

SOMMAIRE

	INTRODUCTION	4
01	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA MISSION	6
	Cadre actuel de l'accessibilité	7
	Un constat d'insuffisance, de déséquilibre et de complexité ayant conduit au lancement de cette mission	11
	Exigences à atteindre, cadre de contraintes à respecter et position des différentes parties prenantes	16
02	RECOMMANDATION DE LA MISSION : EVOLUER VERS UN MARCHÉ DE L'ACCESSIBILITE ORIENTE VERS L'UTILISATEUR	21
	La mission recommande la mise en place d'un marché concurrentiel de solutions d'accessibilité choisies par l'utilisateur	22
	Des mesures de transition sont nécessaires pour renforcer l'accessibilité téléphonique et préfigurer la solution cible	29
03	CHANTIERS TRANSVERSES	33
	Une des premières conditions est la mise en oeuvre du plan des métiers prévu à l'article 105 de la loi pour une République numérique	34
	Assurer l'existence de solutions adaptées pour tous les modes de communication et typologies de handicap	36
	Mener une campagne de communication réellement adaptée aux enjeux	38
	Encourager l'investissement dans l'innovation et la recherche	39
04	CONCLUSION : SYNTHÈSE DES PROPOSITIONS ET FEUILLE DE ROUTE PROPOSÉE	40
	Synthèse des propositions	41
	Sécuriser la mise en oeuvre de ces propositions en les inscrivant dans une feuille de route partagée et en désignant rapidement une administration responsable	43
05	ANNEXES	44
	Personnes rencontrées et contributions reçues dans le cadre de la mission	45
	Présentation des options étudiées	48
	Présentation du cadre juridique actuel de l'accessibilité téléphonique	55

INTRODUCTION

La loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique a constitué une avancée importante pour les droits des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques, en organisant les conditions de leur accès à la téléphonie par le biais d'obligations incombant à trois catégories d'acteurs : les opérateurs de communication électronique, les services publics et les grandes entreprises. Par le jeu d'une entrée en vigueur progressive de la loi, les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques disposent, sans surcoût :

- d'un service de communications accessibles via leur opérateur de téléphonie, d'une durée de trois heures par mois depuis le 1er octobre 2021 (contre une heure d'octobre 2018 à octobre 2021 et cinq heures à compter d'octobre 2026) et dont les horaires sont progressivement étendus jusqu'à fonctionner sans interruption en 2026.
- d'une accessibilité aux accueils téléphoniques des services publics et des entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 250 millions d'euros, avec une amplitude horaire rejoignant en 2026 celle des autres utilisateurs.

Cependant, trois ans après l'entrée en vigueur des premières dispositions de la loi pour une République numérique en matière d'accessibilité téléphonique, le bilan de son application reste décevant :

- les utilisateurs ne connaissent souvent pas l'existence de solutions d'accessibilité et ce alors même que l'usage potentiel de ces solutions ne cesse de croître du fait du vieillissement de la population et de l'augmentation conséquente du nombre de personnes souffrant de troubles auditifs.

- l'accessibilité des services publics et des grandes entreprises demeure partielle et il n'existe aucun suivi du respect de leurs obligations.
- le dispositif est vécu comme trop complexe pour les utilisateurs car peu lisible, les parcours d'appel variant en fonction du type d'interlocuteur à joindre, du même que les solutions à utiliser.
- l'accessibilité téléphonique est encore limitée pour les personnes sourdaveugles et inexistante pour les personnes aphasiques.
- le « plan des métiers visant à développer les formations conduisant aux professions spécialisées nécessaires à la mise en oeuvre » de la loi n'a pas encore pu être engagé, les acteurs s'entendant pour confirmer que la disponibilité de professionnels compétents et suffisamment nombreux est une des principales conditions de réalisation d'une accessibilité téléphonique développée.

C'est ce constat d'insuffisance et de complexité qui a conduit les ministres Amélie de Montchalin, Sophie Cluzel et Cédric O à installer une mission pour expertiser la mise en place d'un dispositif universel d'accessibilité téléphonique, permettant à chaque personne sourde, malentendante, sourdaveugle et aphasique de passer et de recevoir tous ses appels avec un même outil, selon des modalités équivalentes à celles d'une personne entendante. L'universalité du point d'entrée, c'est-à-dire la capacité, avec une solution d'accessibilité, d'appeler n'importe quel interlocuteur, apparaît comme le gage de la simplicité d'utilisation souhaitée par les utilisateurs et donc comme une condition d'une meilleure diffusion de ces solutions.

Il est important de souligner dès l'introduction de ce rapport que ce dispositif universel n'implique nullement l'émergence d'une solution monopolistique unique et porte au contraire dans ses objectifs, tels qu'inscrits dans la lettre de mission, celui de favoriser une dynamique de concurrence entre les fournisseurs de solutions d'accessibilité.

Les enjeux de l'accessibilité téléphonique ne doivent pas être minimisés. L'accessibilité téléphonique est essentielle pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques qui disposent, par ce biais, de la possibilité d'entrer en communication instantanée et à distance avec les personnes de leur choix.

En dépit de l'émergence des nouvelles technologies, le téléphone reste un vecteur important d'intégration sociale et de simplification des démarches.

Pour les personnes non sourdes ou sans handicap de la communication, internet, les messageries instantanées et les chats n'ont pas fait disparaître le besoin de téléphone : dans beaucoup de situations, appeler son interlocuteur reste la manière la plus adaptée de procéder, quand elle n'est pas la seule voie de contact à distance. Il en va de même pour les personnes pour lesquelles téléphoner est conditionné à l'existence d'une solution d'accessibilité.

En outre, l'accessibilité bénéficie à l'ensemble des utilisateurs du téléphone, en étendant le champ des personnes avec lesquelles elles peuvent communiquer. Il est donc justifié que le financement de ces solutions soit assis sur une base large, et ce d'autant plus que le vieillissement de la population va démultiplier le nombre de leurs bénéficiaires potentiels.

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA MISSION

01

CADRE ACTUEL DE L'ACCESSIBILITÉ



FONCTIONNEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE

L'accessibilité des communications téléphoniques suppose, aux termes de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, la mise en oeuvre d'un « service de traduction simultanée écrite et visuelle » assurant « en mode simultané et à la demande de l'utilisateur, l'interprétariat entre le français et la langue des signes française, la transcription écrite et le codage en langage parlé complété ». Les personnes concernées sont les utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques, qui doivent pouvoir appeler et être appelées.

S'agissant des personnes sourdes et malentendantes, le fonctionnement de ces solutions fait donc intervenir un intermédiaire dans la discussion entre l'interlocuteur sourd ou malentendant et l'interlocuteur entendant. Cet intermédiaire, interprète en langue des signes, codeur en langue française parlée complétée ou opérateur texte (vélotypiste ou sténotypiste), est :

- connecté avec l'interlocuteur sourd ou entendant par le biais d'une interface visio dans le cas d'une communication en langue des signes française

ou en langue française parlée complétée et par le biais d'une interface son et texte dans le cas d'une transcription écrite ;

- connecté par téléphone avec l'interlocuteur entendant.

Pour les personnes sourdaveugles, le principe de fonctionnement reste le même, avec quelques adaptations techniques (interfaces adaptées à la basse vision et compatibilité avec les différents types de plage braille) et une formation des interprètes et opérateurs aux différentes spécificités de la surdité et, en particulier, le rétrécissement ou l'altération du champ visuel, qui nécessite une adaptation de la part, notamment, de l'interprète en langue des signes.

Pour les personnes aphasiques, l'intermédiaire nécessaire est un médiateur formé à la communication adaptée à l'aphasie et la solution doit proposer une interface multimodale conjuguant du texte, de la voix, de la visio et des images ou des pictogrammes qui peuvent être utilisés, à des degrés divers, par les personnes concernées en fonction de leur handicap.

Illustration du fonctionnement des solutions d'accessibilité téléphonique



Interlocuteur sourd ou malentendant

- Utilise son ordinateur, son smartphone ou sa tablette pour se connecter à la plateforme d'accessibilité
- Communique en langue des signes (LSF / LPC) ou à l'oral

Opérateur intermédiaire

- Retranscrit en direct les communications :
- En Langue des Signes Française (LSF)
 - En Transcription Texte (TT)
 - En Langage Parlé Complété (LPC)

Interlocuteur entendant

- Répond à l'oral à son interlocuteur sourd ou malentendant

UTILISATEURS POTENTIELS DES SOLUTIONS D'ACCESSIBILITÉ

Plusieurs solutions d'accessibilité existent sur le marché français et se distinguent selon :

- l'orientation business to business ou business to consumer de leur modèle d'affaires et d'accès à leur solution ;
- le type de service proposé : une partie des fournisseurs propose de la « visio-interprétation », du « visio-codage » ou de la transcription simultanée, qu'ils adaptent à la fonction téléphonique, tandis que

d'autres fournisseurs se sont spécialisés dans la relation client adaptée, c'est-à-dire le fait de former à la relation client des opérateurs sourds s'exprimant en langue des signes.

- les modes de communication proposés : toutes proposent les modes LSF, LfPC et texte, mais toutes n'ont pas déployé de solution adaptées aux personnes sourdaveugles et aucune n'a déployé de solution pour les personnes aphasiques.

Il n'existe pas de décompte exact ni récent des personnes susceptibles d'utiliser une solution d'accessibilité téléphonique. Cela s'explique par la diversité des handicaps concernés et leur évolutivité, mais aussi par l'absence de connaissance de ces solutions au sein de la population, qui rend difficile le fait de réaliser des enquêtes pour déterminer le nombre d'utilisateurs potentiels. Les chiffres qui sont présentés ci-dessous sont fournis à titre d'indications et ne constituent donc pas des données statistiques.

L'étude la plus aboutie sur le sujet a été réalisée en 2010 par le cabinet Advention¹, sur commande de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), de l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) et du FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans les fonctions publiques). Cette étude estimait à environ 500 000 le nombre de personnes sourdes ou malentendantes nécessitant une solution d'accessibilité pour téléphoner, essentiellement des sourds dits sévères à profonds, mais également une petite partie des sourds moyens. S'ajoutent aux personnes sourdes ou malentendantes les personnes aphasiques, dont le nombre est estimé par la

Fédération nationale des aphasiques de France (FNAF) à 300 000.

Ce chiffre de 800 000 personnes nécessitant une solution d'accessibilité pour téléphoner doit être retraité pour parvenir au nombre d'utilisateurs cible :

- En effet, parmi ces 800 000 utilisateurs potentiels décomptés en 2010, tous ne sont pas susceptibles de recourir à des solutions d'accessibilité téléphonique. C'est notamment le cas des jeunes enfants ou des personnes qui ne maîtrisent pas suffisamment un mode de communication (langue des signes, langue française parlée complétée, texte) pour pouvoir communiquer dans le cadre d'une conversation téléphonique avec un centre relais.
- A l'inverse, la déformation de la structure par âge de la population du fait du vieillissement implique une augmentation forte à horizon 2030 du nombre d'utilisateurs potentiels par rapport au nombre estimé en 2010.

Ces retraitements aboutissent à un chiffre estimé², à horizon 2030, à environ 965 000 personnes concernées par une solution d'accessibilité téléphonique à horizon 2030.

¹ Advention BP pour Arcep, Agefiph, FIPHFP (2010). Évaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques.

² DITP – BCG (2021).

phoniques passés et reçus en milieu professionnel.

En parallèle, les associations de personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques se sont engagées dans une mobilisation visant à créer en France un dispositif d'accessibilité téléphonique intégral, en s'inspirant d'exemples étrangers, en particulier celui des États-Unis. À l'occasion de la première conférence nationale du handicap du 10 juin 2008, le président de la République annonçait le lancement à venir d'un « centre relais téléphonique ». Le plan « handicap auditif » présenté par le gouvernement le 10 février 2010 programmait des étapes d'expérimentations. Plusieurs chantiers ont mobilisé les associations, les fournisseurs et les acteurs éco-

nomiques, les opérateurs de téléphonie et la puissance publique. Une mission parlementaire fut également engagée en 2014 par le Premier ministre.

C'est dans le prolongement de ces chantiers qu'a été élaboré l'article 105 de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016. Considérant la nécessité de répartir le financement de l'accessibilité téléphonique entre ses différents bénéficiaires et soucieux de ne pas entraver la dynamique concurrentielle et l'innovation, le législateur a retenu un dispositif reposant sur des obligations éclatées entre trois types d'acteurs : les services publics, les grandes entreprises et les opérateurs de télécommunications, dont la mise en oeuvre a créé un paysage complexe.

Ces obligations sont résumées ci-dessous :

Services publics

- Obligation d'accessibilité sur une amplitude horaire de la moitié de celle du service téléphonique jusqu'en 2026 puis équivalente
- Calendrier de mise en œuvre :

Date	Acteur
Oct. 2018	Services publics d'Etat et opérateurs
Oct. 2020	Collectivités territoriales > 10.000 hts
Oct. 2021	Communes < 10.000 hts

Grandes entreprises

- Obligation d'accessibilité pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est > 250 M€
- Sur une amplitude horaire de la moitié de celle du service téléphonique jusqu'en 2026 puis équivalente
- Entrée en vigueur en oct. 2018

Opérateurs téléphoniques

- Obligation d'offrir un service d'accessibilité aux usagers le demandant :

Date	Amplitude horaire
Oct. 2018	1h par mois
Oct. 2021	3h par mois
Oct. 2026	5h par mois

- Pour les communications non professionnelles

En complément de ces trois séries d'obligations, la loi prévoit également la mise en place d'un groupement interprofessionnel, comportant notamment les opérateurs de communications électroniques, afin d'assurer l'organisation, le fonctionnement et la gestion de services d'accessibilité téléphonique grâce à une mutualisation des coûts. Cette disposition visait à compenser l'éclatement des responsabilités en permettant aux acteurs de se regrouper pour en mutualiser l'application. Faute de décret venant en préciser la portée et les modalités de mise en oeuvre, ce groupement n'a pas vu le jour.

Le dispositif s'est ainsi construit selon le même paradigme que

l'accessibilité physique, pour laquelle il convient de rendre accessible chaque bâtiment, alors que l'immatérialité des solutions d'accessibilité permet d'organiser l'accessibilité au niveau de l'utilisateur et ainsi de le rendre autonome, quel que soit le service auquel il souhaite accéder.

La rédaction de la loi n'a par ailleurs pas anticipé les appels sortants, en limitant l'obligation des grandes entreprises et services publics aux appels des utilisateurs vers leurs accueils téléphoniques. Or les appels sortants sont aujourd'hui une modalité de plus en plus utilisée, que ce soit par les services clients ou par les services publics, dans une logique de proactivité.

UN CONSTAT D'INSUFFISANCE, DE DÉSÉQUILIBRE ET DE COMPLEXITÉ AYANT CONDUIT AU LANCEMENT DE CETTE MISSION



UN CONSTAT PARTAGÉ D'INSATISFACTION À L'ÉGARD DU DISPOSITIF ACTUEL D'ACCESSIBILITÉ

Différents événements survenus au premier semestre 2021 ont conduit à souligner les lacunes du dispositif actuel d'accessibilité téléphonique.

Il s'agit en premier lieu de l'évaluation semestrielle sur la mise en oeuvre de l'obligation d'accessibilité téléphonique remise en avril 2021. Cette évaluation a mis en lumière différentes défaillances dans la mise en oeuvre des obligations prévues à l'article 105 de la loi pour une République numérique :

- une application partielle de leurs obligations par les entreprises et les services publics et une absence de contrôle et de sanctions de ces obligations ;
- pour les utilisateurs, une difficulté à savoir si les services client ou les services publics sont accessibles et un manque de visibilité de l'accessibilité quand elle existe ;
- un nombre important de communications vers les services publics et grandes entreprises transitant par les centres relais des opérateurs, ne permettant pas de respecter la répartition des charges prévue par la loi ;
- un nombre d'utilisateurs des centres relais téléphonique des opérateurs encore faible au regard du nombre d'utilisateurs potentiels ;
- un nombre d'appels en LPC limité ;
- des indicateurs de délai de prise en charge des appels en

LSF par les centres relais des opérateurs structurellement inférieurs aux seuils définis par l'Arcep (70 % d'appels décrochés en moins de 3 minutes) ;

- une communication quasi inexistante sur les dispositifs existants ;
- l'absence partielle de solutions pour les personnes sourdaveugles ;
- l'absence totale de solutions pour les personnes aphasiques ;

En deuxième lieu, l'étude menée par la DITP au deuxième trimestre 2021 sur l'accessibilité téléphonique des services publics a également dressé un constat d'insuffisance :

- sur le plan quantitatif, les volumes actuels d'appels en accessibilité vers les services publics sont évalués comme représentant moins de 10% du besoin cible des populations concernées ;
- une grande partie des services publics ne sont toujours pas accessibles, y compris certains grands services incontournables (ex : CNAV, certaines MDPH, hôpitaux) ;
- aucune solution n'existe pour les personnes sourdaveugles et aphasiques ;
- les solutions d'accessibilité des services publics, quand elles existent, ne permettent pas de réaliser des appels sortants, des services vers l'utilisateur, alors même que cette

pratique se développe parmi les services publics. • aucune information centralisée n'existe sur l'accessibilité des différents services publics et l'information présente sur les sites webs est souvent difficile à trouver et non harmonisée d'un site à l'autre ;

- la diversité de fournisseurs de solution impose aux usagers une complexité supplémentaire, chaque usager devant naviguer entre les différentes solutions en fonction du service public contacté ;

Au-delà du seul périmètre du service public, l'étude souligne le caractère trop complexe du dispositif actuel d'accessibilité téléphonique, qui conduit l'utilisateur à utiliser différents points d'entrée en fonction de la personne à joindre.

Enfin, les communications de la Fédération française des télé-

coms (FFTélécoms) de juin 2021, faisant part de la décision de ne plus assurer les appels vers les services publics et services clients des grandes entreprises.

La FFTélécoms justifiait cette décision par le constat d'une charge excessive incombant aux opérateurs de télécommunications du fait notamment du non-respect de leur obligation d'accessibilité par une partie des services publics et grandes entreprises qui représenterait jusqu'à 66 % des appels transitant par leur plateforme. Face aux très vives réactions des associations ainsi qu'à l'annonce par le Gouvernement du lancement d'une mission de préfiguration d'une solution universelle, la FFTélécoms est revenue sur cette décision. Toutefois, cet incident a mis en lumière la fragilité du dispositif et l'insuffisante représentation des personnes sourdes au sein de la gouvernance du dispositif.

UNE COMPLEXITÉ INJUSTIFIÉE DU DISPOSITIF SE REPORTANT SUR L'UTILISATEUR

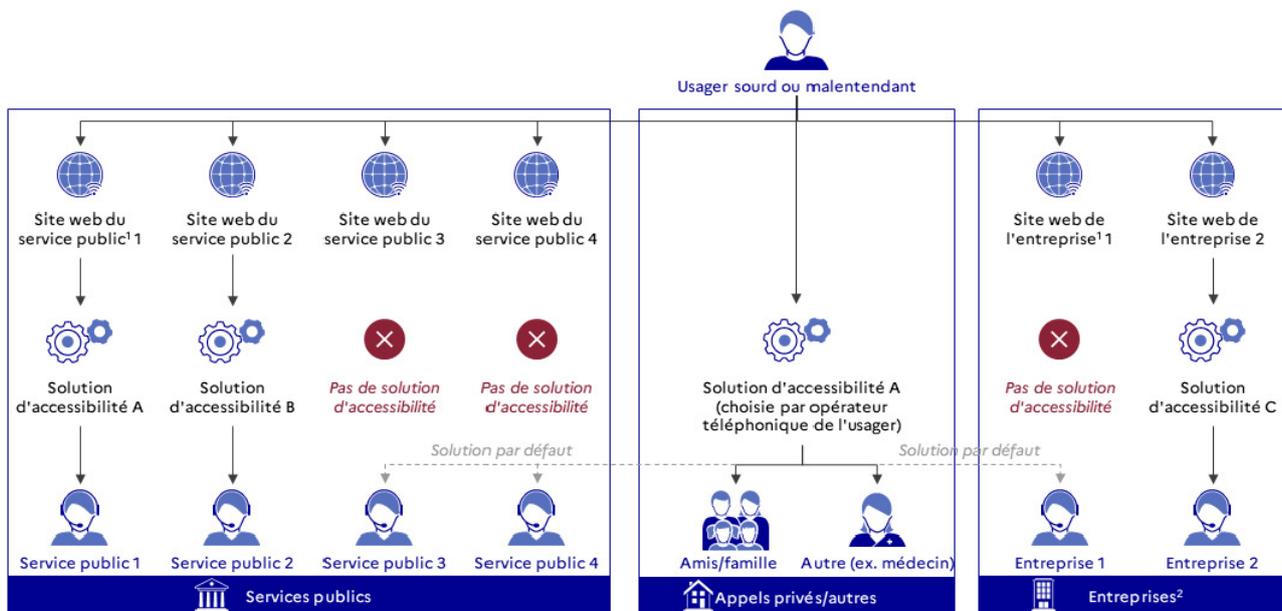
L'application de la loi pour une République numérique a conduit à un dispositif éclaté et peu lisible pour l'utilisateur, impliquant de mettre en accessibilité des dizaines de milliers de lignes téléphoniques (celles des grandes entreprises et des services publics), alors que dans le même temps les opérateurs de télécommunications étaient tenus de mettre en place un service permettant techniquement aux utilisateurs de passer n'importe quel appel. Ce ne sont donc pas des considérations techniques mais de financement, de répartition du coût de l'accessibilité entre les différents secteurs, qui ont conduit à retenir le dispositif actuel. L'enjeu d'équilibrer la charge entre ces trois secteurs l'a emporté sur celui de la simplicité d'usage.

Pour les grandes entreprises et les services publics, le système ac-

tuel se traduit par l'obligation de rendre accessibles les lignes dédiées à la relation client ou usager. Cela signifie pour chaque service public ou entreprise de plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires de souscrire un contrat auprès d'un fournisseur d'accessibilité et de référencer les lignes téléphoniques à rendre accessibles, ces lignes pouvant être très nombreuses et changeantes dans les services de taille importante dont l'accueil téléphonique n'est pas centralisé.

Pour les utilisateurs, cela se traduit par le recours à différents points d'entrée en fonction de la personne à joindre, comme présenté sur le schéma ci-dessous. Le fait que les services publics et grandes entreprises, quoique soumis à une obligation légale, ne soient pas tous accessibles, complexifie fortement ce parcours.

Parcours d'appel des utilisateurs en fonction de la nature de l'interlocuteur à joindre



1. Ou via annuaire de la solution d'accessibilité ; 2. Seules les entreprises de plus de 250 M€ de chiffre d'affaires sont concernées par l'obligation d'accessibilité de la loi pour une République numérique

Les premières années de mise en oeuvre des dispositions de l'article 105 de la loi pour une République numérique font apparaître plusieurs incertitudes qui renforcent cette complexité :

- L'obligation d'accessibilité des grandes entreprises est limitée au « numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ». Cette définition restrictive ne permet pas, si on l'applique strictement, d'inclure l'ensemble des lignes téléphoniques destinées à assurer la relation client, entraînant là aussi une incertitude sur la portée de l'obligation. Elle écarte par ailleurs toute possibilité d'échange téléphonique avec ces entreprises hors parcours client.
- Si la loi est explicite sur le fait que le service mis à disposition par les opérateurs inclut les appels entrants comme sortants, en revanche elle ne mentionne concernant les obligations des grandes entreprises et des services publics

que les appels des usagers vers ces structures.

- Le manque de précisions sur les modalités de mise en oeuvre du groupement interprofessionnel n'a pas favorisé la création de cette entité qui aurait pu permettre de pallier l'éclatement, sur les plans opérationnels et du financement, résultant des trois séries d'obligations prévues par la loi.

D'autre part, le périmètre des appels pouvant être pris en charge par le dispositif d'accessibilité fourni par les opérateurs de téléphonie fait l'objet d'interprétations diverses. Certains acteurs ont pu plaider pour une interprétation restreignant ce périmètre aux appels non couverts par les obligations relevant des services publics et des entreprises dont le chiffre d'affaires est égal ou supérieur à 250 millions d'euros. Les représentants des utilisateurs considèrent que le service permet au contraire à l'utilisateur d'appeler qui il souhaite, y compris des services publics et grandes entreprises et que toute autre interprétation relèverait d'une discrimination.

Dans son analyse juridique, la direction des affaires juridiques du ministère de l'Économie et des Finances confirme la difficulté d'interprétation de cette disposition : bien que la répartition de

la charge entre les trois secteurs était souhaitée par le législateur, rien n'interdit dans les textes un usage large du service d'accessibilité fourni par les opérateurs de téléphonie.

Comparaison des parcours d'appels des utilisateurs entendants et des utilisateurs sourds et malentendants (vision simplifiée où tous les services publics et grandes entreprises sont accessibles)



LE LANCEMENT D'UNE MISSION POUR PRÉFIGURER UNE SOLUTION UNIVERSELLE D'ACCESSIBILITÉ

Sur la base de ces constats, le Gouvernement a donc souhaité mettre en place une mission pour préfigurer les contours et les modalités de mise en oeuvre d'une solution universelle d'accessibilité téléphonique. L'objectif directement poursuivi est celui d'une simplification au profit des utilisateurs, en leur permettant de passer tous leurs appels via un seul point d'entrée.

De cette simplification sont également attendus un certain nombre d'effets bénéfiques :

- l'amélioration du recours à l'accessibilité téléphonique et de l'autonomie des usagers ;
- la mutualisation et la minimisation des coûts de long terme ;

- la possibilité de mobiliser davantage de ressources en interprétariat, codage et transcription ;
- enfin, le développement d'une solution durable aux difficultés spécifiques des personnes sourdaveugles et aphasiques ;

La lettre de mission précise deux conditions de la mise en place de cette solution universelle :

- l'établissement d'un modèle de marché préservant la dynamique concurrentielle existante ;
- la définition d'un modèle de financement, acceptable par tous, permettant une répartition des coûts entre les différents acteurs devant y contribuer.

EXIGENCES À ATTEINDRE, CADRE DE CONTRAINTES À RESPECTER ET POSITION DES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES



EXIGENCES DÉCOULANT DES BESOINS DES UTILISATEURS

L'objectif fixé par la mission est de permettre à tous les publics visés par la loi d'avoir une utilisation du téléphone aussi proche que possible de celle des entendants. Le point de départ pour l'analyse des différentes options étudiées se situe donc du côté des besoins des utilisateurs et de leurs parcours d'appels.

En partant de cette ambition d'une solution aussi proche que possible du téléphone « classique », les exigences suivantes ont été définies, qui sont autant de prérequis à remplir pour les options étudiées :

- Offrir un point d'entrée unique à l'utilisateur quelle que soit la personne à appeler : il faut que l'utilisateur sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique puisse utiliser, s'il le souhaite, une seule solution pour tous ses appels. Cela ne doit pas empêcher la coexistence de différentes solutions offertes par différents fournisseurs ou le maintien d'une relation client adaptée dans certains cas. L'utilisateur peut alors en choisir une seule et unique qu'il utilisera pour tous ses appels, mais il peut aussi, s'il le préfère, télécharger plusieurs applications et choisir lorsqu'il passe un appel la solution qu'il souhaite utiliser.
- Garantir des parcours d'appels simples : il s'agit d'un enjeu d'autant plus important que ces solutions comptent parmi leurs utilisateurs cibles des personnes âgées ou fragiles et pas toujours à l'aise avec les outils numériques et des per-

sonnes aphasiques nécessitant des interfaces simplifiées à l'extrême. Le déploiement d'un point d'entrée unique n'est pas suffisant pour assurer de parcours d'appels fluides, il faut également s'assurer qu'en cas de redirection d'une solution vers une autre, celle-ci soit réalisée de manière aussi transparente que possible pour l'utilisateur, et veiller à ce que les applications développées par les fournisseurs remplissent des normes d'ergonomie suffisantes.

- Lever toute ambiguïté sur le périmètre des appels pris en charge en étendant la couverture à tout interlocuteur : actuellement, selon l'interprétation de la loi par certains acteurs, si l'on devait considérer que le service mis à disposition par les opérateurs est limité aux conversations dites interpersonnelles ou transitant vers les petites entreprises uniquement, il n'existe pas de solution pour joindre les entreprises et services publics assujettis qui ne sont pas accessibles. Il est donc nécessaire de mettre en place une solution qui permette d'appeler n'importe quel interlocuteur, sans avoir à se poser la question de son accessibilité.
- Permettre à l'utilisateur d'être appelé par tout interlocuteur : actuellement, les utilisateurs peuvent être appelés par le biais de la solution fournie par les opérateurs de télécommunications. En revanche, les solutions mises en place par les services publics et les grandes entreprises ne per-

mettent pas d'effectuer des appels sortants vers les usagers / clients. Techniquement, ils peuvent être appelés par ces services ou entreprises s'ils communiquent le numéro de la solution d'accessibilité de leur opérateur, mais alors ces appels seront décomptés de leur forfait accessibilité.

- Être accessible depuis tout type de support : ordinateur, smartphone, tablette. Il est essentiel que les utilisateurs puissent utiliser l'outil qui leur convient le mieux pour appeler. Ainsi, l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette est plus adaptée voire indispensable pour les personnes ayant un handicap visuel, pour les personnes âgées peu à l'aise avec les téléphones portables ou pour les personnes n'ayant pas de smartphone. Si le service fourni par les opérateurs de téléphonie depuis 2018 concerne leurs abonnés mobiles équipés d'un smartphone, les dispositions de la loi pour une République numérique s'adressent en réalité à l'ensemble des abonnés à un contrat de fourniture de service de communications électroniques au-delà de la seule téléphonie mobile.
- Offrir un niveau de qualité suffisant : les solutions qui existent actuellement sont jugées satisfaisantes par les

utilisateurs en matière de qualité de service et d'utilisation. Il n'y a donc pas d'enjeu d'améliorer la qualité offerte mais plutôt de la maintenir. Le point d'attention principal en matière de qualité de service concerne les délais de réponse, actuellement supérieurs aux seuils fixés par la loi s'agissant de la solution des opérateurs. Le respect de délais d'attente satisfaisants sera conditionné à court/moyen terme à la mise en oeuvre d'un plan des métiers garantissant la formation du volume suffisant d'interprètes en langue des signes, de codeurs en langue française parlée complétée, de transpositeurs texte et de médiateurs maîtrisant la communication adaptée à l'aphasie.

Enfin, il est à souligner que seuls les opérateurs de téléphonie, compte tenu de leur régulation sectorielle, sont actuellement tenus de publier des indicateurs de qualité de service, obligation qui n'incombe pas aux autres acteurs de l'accessibilité téléphonique.

Le respect de ces exigences et la simplicité d'utilisation qui en découle doivent permettre, sous réserve d'une communication massive et adaptée, un développement croissant de ces solutions jusqu'à atteindre un taux d'adoption important sous dix ans.

CADRE DE CONTRAINTES À PRENDRE EN COMPTE

Les solutions sont également appréciées en fonction de leur capacité à s'inscrire dans le cadre de contraintes suivant :

- Préserver la dynamique concurrentielle : il s'agit d'un enjeu clé pour favoriser la qualité et l'innovation, pour permettre une liberté de choix aux utilisateurs et pour permettre aux fournisseurs de solutions d'accessibilité actuellement présents sur le marché

de continuer s'ils le souhaitent à proposer une offre.

- Préserver le modèle du service client adapté, fondé sur l'emploi de conseillers sourds ou malentendants : la solution retenue doit être techniquement compatible avec ce modèle, ce qui implique que via le point d'entrée unique, si un utilisateur appelle une entreprise ayant privilégié cette orientation, il soit dirigé vers

le service adapté, et non vers le service client standard. Elle doit également être financièrement compatible, c'est-à-dire que le recours à un modèle de service client adapté doit être financièrement intéressant ou tout au moins neutre pour les entreprises.

- Optimiser la ressource disponible : l'une des principales contraintes de l'accessibilité téléphonique réside dans la disponibilité en nombre suffisant de personnels formés dans les différents métiers de l'accessibilité (interprètes en langue des signes françaises, codeurs en langue française parlée complétée, opérateurs texte et médiateurs médiateur maîtrisant la communication adaptée à l'aphasie). Or d'une part plusieurs acteurs constatent déjà des difficultés de recrutement, notamment pour les interprètes LSF, mais de plus le volume nécessaire de professionnels formés va croître très fortement à mesure de l'adoption de ces solutions. Il est donc nécessaire, en attendant que le plan des métiers à lancer produise ses effets, de rechercher l'optimisation de l'emploi de la ressource disponible. Cela nécessite, au niveau des solutions étudiées et sans préjuger d'autres mesures sur le volet des ressources hu-

maines, de prévoir des dispositifs de redirection d'un fournisseur à l'autre en fonction de la disponibilité des interprètes ou autres professionnels à un instant donné.

- Prévoir la « scalabilité » du dispositif, c'est-à-dire sa capacité à s'adapter à une augmentation des volumes d'appels et des coûts : une projection fine du nombre d'utilisateurs et volumes d'appels par mode de communication ainsi que du coût de l'accessibilité à 10 ans est complexe voire impossible car dépendant d'un grand nombre de paramètres soumis à beaucoup d'incertitude. Cependant, il est certain que si un dispositif simple voit le jour et est accompagné d'une communication massive et adaptée, alors les volumes d'usages augmenteront de manière ininterrompue pendant une dizaine d'années jusqu'à atteindre un niveau cible, entraînant une augmentation du coût avec cependant des rendements croissants à mesure de la progression des solutions de traduction et transcription automatiques. Le modèle retenu, aussi bien au niveau opérationnel que sur le plan du financement et de sa gouvernance, doit donc être adaptable à ce changement d'échelle.

POSITION DES DIFFÉRENTS PARTIES PRENANTES

Toutes les parties prenantes ont exprimé des réserves, plus ou moins fortes, quant au dispositif actuel d'accessibilité. La plupart ont accueilli favorablement le lancement de la mission. Seuls les fournisseurs de solution ont manifesté leur crainte à l'égard des conséquences que pourraient avoir une solution universelle d'accessibilité pour leurs modèles économiques.

Associations de personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques

Les associations ont réservé un accueil très favorable au lancement de la mission. Elles déplorent globalement le manque de visibilité des solutions actuelles, l'absence de communication de la part

des opérateurs, le non-respect de leurs obligations par certaines entreprises et services publics, l'absence de solution adaptée pour les personnes aphasiques et la prise en compte trop partielle des besoins des personnes sourdaveugles, la complexité du dispositif et sa faible lisibilité pour les utilisateurs.

Les échanges tenus dans le cadre de la mission ont permis aux associations de faire part des besoins essentiels pour les utilisateurs, qui ont été intégrés sous la forme d'exigences à atteindre.

Fournisseurs de solution d'accessibilité téléphonique

Les fournisseurs ont une position très défensive, compréhensible au regard de la crainte que l'évolution vers une solution universelle ne menace les modèles économiques, niveaux de rentabilité et contrats existants.

Pour les deux sociétés spécialistes de la relation client adaptée (emploi de conseillers sourds ou formés à la langue des signes), s'y ajoute une inquiétude quant à la pérennité de leur modèle et à ses conséquences sur l'insertion professionnelle des personnes sourdes concernées.

Ces craintes ont conduit quatre des cinq acteurs du marché (Acceo, Deafi, Elioz et Sourdline) à se regrouper au sein du collectif dit « AccesSourd ».

Ce collectif a également fait part dans ses différentes prises de position d'une insatisfaction quant à l'état actuel de l'accessibilité, notamment du fait du non-respect de leurs obligations par une partie des acteurs assujettis et de l'absence de sanctions liées, de l'absence de prise en charge du vo-

let métiers prévu par la loi, et du non-assujettissement à l'obligation d'accessibilité des entreprises de moins de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Il est à noter que le collectif rejette le diagnostic de complexité du parcours d'appel actuel des personnes sourdes ou malentendantes, ce qui constitue un écart d'appréciation très important avec la mission et l'ensemble des autres parties prenantes.

Le cinquième fournisseur, Roger Voice, qui est le prestataire commun aux opérateurs réunis au sein de la Fédération française des télécoms, a une position différente. Il déplore la pénurie d'interprètes en langue des signes française et l'absence d'un plan métier, l'absence d'information des personnes cibles sur les solutions existantes, le report de la charge des appels des services publics et grandes entreprises vers la solution des opérateurs et se positionne en faveur d'une concurrence entre différents fournisseurs proposant des solutions de type point d'entrée unique.

Opérateurs de télécommunication

La Fédération française des Télécoms a une position très proche de celle de Roger Voice. Les deux principaux points d'insatisfaction à l'égard de la situation actuelle concernent :

- l'absence de mise en place du plan des métiers prévu par la loi alors même que les difficultés de recrutement sont déjà limitantes pour le fonctionnement du dispositif ;
- le non-respect de la loi par certains services publics et grandes entreprises et l'absence de sanctions conséquentes ;

- le report des appels des grandes entreprises et services publics vers le centre relais des opérateurs, soit du fait de l'absence de solution d'accessibilité, soit parce que l'utilisation d'une seule solution est considérée comme plus simple par l'utilisateur, avec comme conséquence une saturation du service fourni par les opérateurs membres de la Fédération française des télécoms ;
- le caractère asymétrique de la régulation, dans la mesure où les opérateurs sont les seuls acteurs à devoir se soumettre à des obligations de qualité de service.

**RECOMMANDATION
DE LA MISSION :
ÉVOLUER VERS UN
MARCHÉ DE
L'ACCESSIBILITÉ
ORIENTÉ VERS
L'UTILISATEUR**

02

LA MISSION RECOMMANDE LA MISE EN PLACE D'UN MARCHÉ CONCURRENTIEL DE SOLUTIONS D'ACCESSIBILITÉ CHOISIES PAR L'UTILISATEUR



Plusieurs options ont été étudiées et soumises aux parties prenantes pour discussion (cf. Annexe 2).

Au terme des échanges et de l'analyse menée, la recommandation de la mission est de s'orienter vers le modèle le plus simple, à la fois pour les utilisateurs et dans son fonctionnement.

Ce modèle consiste à mettre en place un marché de l'accessibilité téléphonique, sur lequel les utilisateurs pourront choisir entre différentes solutions celle qui leur

convient le mieux pour passer et recevoir tous leurs appels.

Il s'agit d'un changement de paradigme dans la mesure où ce modèle met un terme aux obligations d'accessibilité incombant aux entreprises (même si le modèle de la relation client adaptée, en particulier, devrait être préservé), aux services publics et aux opérateurs téléphoniques. La transition vers ce modèle doit être préparée et s'accompagner de mesures temporaires pour améliorer l'accessibilité téléphonique à court terme.

PRÉSENTATION DU MODÈLE CONCURRENTIEL D'ACCESSIBILITÉ

Cette solution consiste à modifier le cadre actuel de l'accessibilité téléphonique pour évoluer vers un dispositif d'accessibilité tourné vers les utilisateurs : ce sont les utilisateurs qui sont équipés d'une solution d'accessibilité leur permettant d'appeler n'importe quel interlocuteur, et non plus ces interlocuteurs (grandes entreprises et services publics) qui doivent rendre chacune de leurs lignes téléphoniques accessibles.

La mise en oeuvre de cette solution se traduirait de la manière suivante pour les différentes parties prenantes :

- Les utilisateurs auraient le choix entre différentes solutions leur permettant d'appeler n'importe quel interlocuteur et d'être appelé de n'importe quel interlocuteur. Ces solutions se présenteraient sous la forme d'applications mobiles et/ou de sites

internet, disponibles gratuitement pour l'utilisateur. L'utilisateur pourrait choisir la solution qui lui convient le mieux pour passer ses appels et / ou utiliser selon les cas différentes solutions⁴.

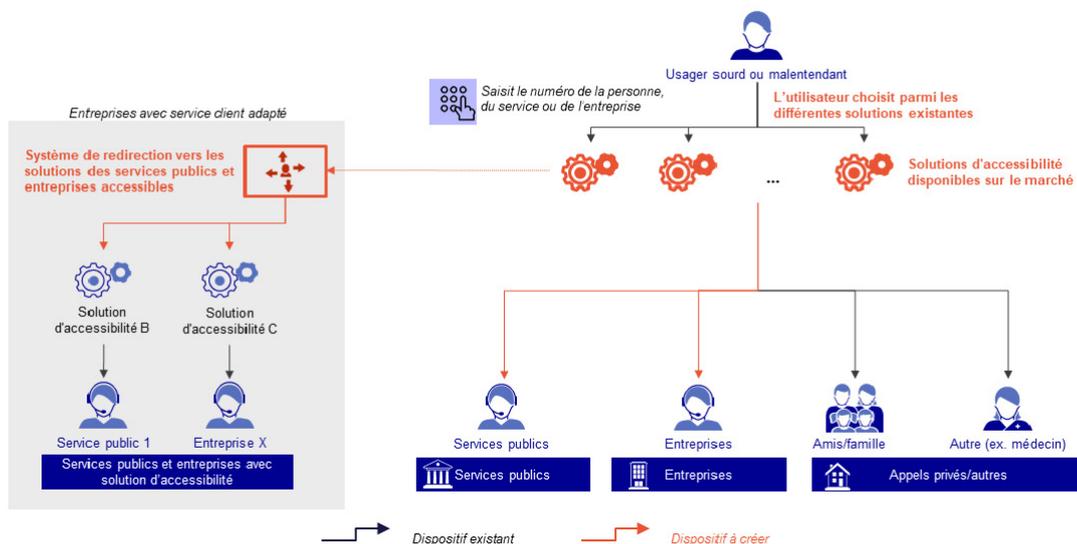
- Les grandes entreprises et les services publics n'auraient plus d'obligation de rendre leurs lignes téléphoniques accessibles. Ils pourront être appelés par une personne sourde ou appeler une personne sourde grâce à la solution choisie par l'utilisateur.
- Les opérateurs téléphoniques n'auront plus à gérer un service d'accessibilité pour leurs clients : ce service deviendra obsolète du fait de l'existence du marché de solutions d'accessibilité gratuites pour l'utilisateur.
- Les fournisseurs de solution d'accessibilité téléphonique

⁴ Dans ce deuxième cas, il devra indiquer en cas d'appel entrant la solution choisie pour recevoir l'appel.

qui rempliront les conditions inscrites dans un cahier des charges pourront proposer leur offre aux utilisateurs et 19 seront rémunérés en fonction du volume de minutes

relayées. Ils seront donc incités à proposer le meilleur service possible à l'utilisateur afin d'accroître leur part de marché.

Illustration du dispositif concurrentiel au choix de l'utilisateur



Chacune des solutions existant sur le marché étant universelle, il n'est plus nécessaire pour les services publics et entreprises de rendre leurs lignes accessibles.

raient assurer la relation client directement en langue des signes et qui pourront maintenir ou mettre en place des contrats avec les acteurs spécialisés de la relation client adaptée.

Cependant, les entreprises qui le souhaiteraient, par exemple pour des raisons tenant à des enjeux de sécurité ou de qualité spécifiques (ex : secteur bancaire), peuvent continuer à assurer leur propre accessibilité en souscrivant un contrat auprès d'un fournisseur pour la mise en accessibilité de leurs lignes téléphoniques. Les fournisseurs du marché accessibilité auront alors l'obligation de mettre en oeuvre une redirection vers les solutions choisies en propre par ces entreprises.

La loi devra prévoir l'interdiction pour toute entreprise, quelle que soit sa taille, de refuser un appel en provenance d'une plate-forme d'accessibilité téléphonique. Ainsi, si pour des raisons tenant à sa politique de sécurité, l'entreprise ou le service public ne peut ou ne souhaite pas accepter un appel venant d'une solution du marché, elle est tenue de mettre en place sa propre solution et de transmettre les informations correspondantes afin de pouvoir mettre en oeuvre la redirection depuis les solutions du marché.

Cette possibilité existe également pour les entreprises qui souhaite-

TRAVAUX NÉCESSAIRES POUR LA MISE EN OEUVRE D'UN MARCHÉ DE L'ACCESSIBILITÉ

Le passage à un marché de l'accessibilité permettra une simplification du dispositif global d'accessibilité téléphonique dans la mesure où les différents services publics et les grandes entreprises n'auront plus à passer un contrat

avec une solution d'accessibilité et à référencer l'ensemble de leurs lignes téléphoniques devant être accessibles.

Si on prend en considération les 700 à 900 entreprises assujetties,

les dizaines de milliers de services publics soumis à l'obligation, cela représente un gain d'efficacité très important.

Cette solution suppose, en contrepartie de cet allègement des contraintes individuelles, de créer les conditions d'existence d'un marché de l'accessibilité téléphonique régulé et concurrentiel et d'instaurer un système centralisé de financement de cette accessibilité et de rétribution des fournisseurs.

Mise en place d'un marché concurrentiel régulé de l'accessibilité

Il s'agit de créer les conditions d'un marché de l'accessibilité équilibré et attractif pour les fournisseurs : équilibré pour éviter que l'un des acteurs ne bénéficie d'une position dominante ; attractif pour s'assurer une offre suffisante pour couvrir les besoins d'accessibilité et permettre la dynamique concurrentielle souhaitée. Cela nécessite :

- La définition d'une politique de tarification : rémunération des fournisseurs en fonction des volumes de minutes relayées, avec par exemple une dégressivité permettant d'inciter les petits acteurs à entrer sur le marché et de tenir compte des économies d'échelle. A titre d'exemple, aux États-Unis, où le marché est à la fois bien plus large et plus mature qu'en France, le taux de rétribution des fournisseurs pour une minute d'interprétation en langue des signes était en 2021 le suivant : 5,29\$ pour les 500 000 premières minutes mensuelles, 4,82\$ jusqu'à 1 million de minutes mensuelles, 3,97\$ entre 1 et 2,5 millions de minutes, 2,63\$ au-delà.
- La mise en place d'un système de facturation, permettant de suivre les volumes traités par chaque fournisseur et de les rétribuer.

- La rédaction d'un cahier des charges et le contrôle de son application. Ce cahier des charges doit viser notamment à s'assurer que les fournisseurs respectent les normes de formation définies pour les interprètes, codeurs, transcritteurs, qu'ils satisfont aux standards de qualité de service et d'ergonomie établis, qu'ils intègrent un outil de redirection vers les solutions d'accessibilité des services client adaptés, assurées par des conseillers s'exprimant en langue des signes, etc.

Création d'un fonds et définition des modalités de financement

Le changement de modèle préconisé implique le passage d'un financement éclaté de l'accessibilité à la constitution d'un fonds unique de l'accessibilité téléphonique. Il permettra de mieux piloter les dépenses consacrées à l'accessibilité téléphonique.

La mise en place d'un marché de l'accessibilité nécessite pour son financement la création d'un fonds unique dont le montant doit pouvoir évoluer au fil des années pour faire face à une utilisation croissante de l'accessibilité téléphonique. Les dépenses annuelles d'accessibilité, difficiles à chiffrer actuellement du fait de leur caractère individualisé, sont estimées à environ 10 millions d'euros (hors appels passés et reçus dans la sphère professionnelle des utilisateurs) et devraient connaître une augmentation progressive sur une durée estimée à 10 ans, jusqu'à atteindre un montant estimé entre 30 et 50 millions d'euros, en fonction du rythme d'adoption de l'accessibilité téléphonique par les différents sous-groupes d'utilisateurs.

A noter que le besoin en financement n'est pas intrinsèquement plus important dans le cas d'une solution universelle, la mutualisation du paiement des fournisseurs est à l'inverse de nature à favori-

ser des économies d'échelle et un meilleur pilotage des coûts. En revanche, la simplification induite pour les utilisateurs est de nature à entraîner une adoption plus rapide et plus forte de ces solutions et donc à atteindre plus rapidement un taux d'utilisation et des coûts cibles.

L'entité gestionnaire du fonds sera responsable de la collecte des contributions des différentes parties, de la rétribution des fournisseurs et de l'adéquation entre le niveau du financement et le volume de minutes relayées.

Pour financer leur service d'accessibilité téléphonique, certains pays ont privilégié une taxe sur les forfaits téléphoniques (États-Unis, Canada, Allemagne⁵ et Australie), elle semble toutefois inadaptée au marché français en raison d'une forte concurrence et de prix de détail particulièrement bas, ce qui impliquerait, selon les opérateurs de téléphonie, faute de pouvoir répercuter les prix sur les consommateurs, une prise en charge de l'accessibilité par les opérateurs uniquement.

Un système de financement mixte (de type « Pay or Play ») pourrait être imaginé, même s'il est compliqué à mettre en place et à gérer. Il serait utile dès lors que l'on souhaite laisser le choix aux entreprises de financer le système universel ou de payer leur propre solution. Cela supposerait :

- de mettre en place un système de collecte des contributions des quelques 700 à 800 entreprises assujetties, voire plus si on décidait une contribution des entreprises en-deçà du seuil actuel de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires. Cette collecte devrait s'accompagner d'un contrôle de l'existence d'une solution en propre pour les entreprises qui ne souhaiteraient pas participer à la solution universelle.
- de définir des règles de contri-

bution aussi proches que possible de la valeur d'usage de l'accessibilité téléphonique, ce qui peut s'avérer très complexe et demanderait de ne pas soumettre à l'obligation les entreprises n'ayant pas de service téléphonique ouvert aux particuliers, au risque de créer une inégalité.

- de faire évoluer annuellement le montant des contributions de chaque secteur (entreprises, secteur public, opérateurs de télécommunications), en fonction de l'augmentation attendue des volumes d'utilisation.

Le principe d'une contribution des entreprises au système universel selon une logique d'opt-in ne semble pas correspondre avec l'objectif de simplification poursuivi par la mission, ni celui de garantir la plus grande universalité possible du dispositif cible.

Aussi, ce sont deux options qui sont envisageables pour l'abondement de ce fonds :

- une option s'inscrivant dans la logique de la loi pour une République numérique, visant à répartir le financement de l'accessibilité entre les entreprises, les services publics et les opérateurs de télécommunications. Elle nécessite de définir une clé de répartition du montant global annuel entre les trois secteurs mais aussi une clé de contribution individualisée pour les entreprises et les opérateurs, par exemple en fonction de leur chiffre d'affaires. Pour les services publics, un financement mutualisé est à privilégier afin d'éviter un système de collecte complexe.
- une option qui simplifierait fortement le dispositif en mettant en place un financement dédié, via la solidarité nationale : impôts ou cotisa-

⁵ Financement à 5% par les utilisateurs, à 95% par les opérateurs de télécommunications.

tions sociales. Ce type de financement a par exemple été retenu par la Suède.

Mise en place d'une gouvernance adaptée

L'administration de ce dispositif d'accessibilité exige les actions suivantes :

- la gestion du fonds de l'accessibilité téléphonique (collecte des financements et rétribution des fournisseurs) ;
- le contrôle des fournisseurs ;
- la relation utilisateurs (suivi de la satisfaction, communication, supports de formation sur l'utilisation des solutions etc.) ;
- le pilotage du dispositif et sa gouvernance, en associant nécessairement les utilisateurs.

La responsabilité du dispositif doit être confiée à une administration, chargée des politiques d'accessibilité ou concernant les télécommunications, qui en portera la responsabilité et en fixera les grandes orientations et principes de pilotage. Cette administration aura également à sa charge l'installation d'une gouvernance

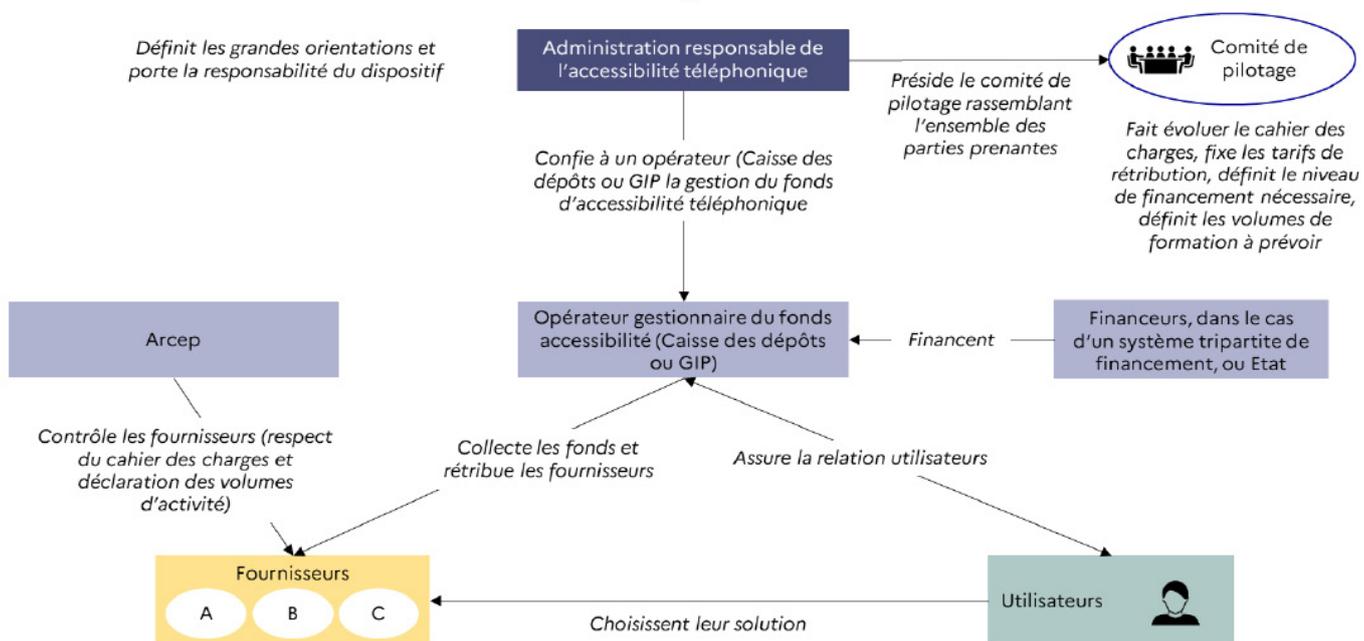
partenariale, comité de pilotage de l'accessibilité se réunissant à rythme annuel ou semestriel et incluant en premier lieu des représentants des utilisateurs.

Le rôle de ce comité de pilotage est essentiel pour piloter les besoins en financement et en ressources humaines dédiées à l'accessibilité téléphonique ainsi que pour faire évoluer les cahiers des charges en fonction des demandes des utilisateurs.

Cette administration pourra confier la gestion du fonds de l'accessibilité téléphonique à un opérateur spécialisé. La Caisse des dépôts présente les compétences nécessaires pour assurer cette activité et pourrait également prendre en charge les opérations de communication, formation et relation utilisateurs en mettant en place une plateforme dédiée. Une autre option serait de créer un groupement d'intérêt public et de le doter des ressources et compétences nécessaires à la gestion du dispositif.

Le contrôle des fournisseurs sera utilement confié à l'Arcep, qui assure déjà le suivi de la qualité des services d'accessibilité fournis par les opérateurs de télécommunications.

Illustration de la gouvernance cible



Engagement d'un chantier juridique

La mise en place de cette solution mutualisée exige un changement de cadre légal pour :

- supprimer l'obligation d'accessibilité incombant aux différents acteurs ;
- inscrire le principe de réglementation des conditions d'accès au marché pour les fournisseurs (cahier des charges et mode de tarification) ;
- définir les contributions des différents financeurs et le fonctionnement du fonds ;

- confier le cas échéant à la Caisse des dépôts un mandat pour assurer la gestion du fonds d'accessibilité téléphonique.

Le passage à ce nouveau dispositif serait donc directement conditionné à l'adoption d'une loi intégrant ces différentes dispositions.

Le chantier législatif doit donc être engagé de manière prioritaire et est à confier au plus tôt à l'administration qui sera désignée responsable de la mise en oeuvre de ce marché de l'accessibilité.

BÉNÉFICES ET RISQUES POUR LES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES

Un bénéfice de simplification

Cette solution permet une simplification importante de l'accessibilité :

- En premier lieu pour les utilisateurs, qui peuvent désormais passer et recevoir tous leurs appels depuis une même solution. Elle leur apporte en outre la possibilité de choisir la solution qui leur convient le mieux.
- En second lieu pour les acteurs jusque-là assujettis à l'obligation de rendre accessibles leurs lignes téléphoniques et qui n'auront plus à référencer l'ensemble des lignes concernées, souscrire un contrat auprès d'un fournisseur et mettre à jour leur site internet.
- Enfin, pour les pouvoirs publics qui devraient, en l'absence d'un changement de modèle, s'engager dans un processus de contrôle et de sanctions des acteurs ne respectant pas leur obligation d'accessibilité.

Des craintes de la part de certains fournisseurs

Une partie des fournisseurs redoute le changement de système, qui les conduirait à perdre les contrats dont ils disposent actuellement auprès des entreprises et services publics assujettis à l'obligation d'accessibilité et à faire évoluer leur modèle d'affaires d'une orientation B2B à une orientation B2C moins favorable, selon eux, à l'innovation (compte tenu de prix trop bas) et à l'amélioration continue de la qualité de service.

Ces craintes ne doivent pas faire perdre de vue que le principal impact à attendre est une augmentation significative de la taille du marché de l'accessibilité. En effet, le passage à un dispositif universel, simple pour l'utilisateur et bénéficiant de campagnes de communication régulières sera de nature à accroître l'usage de ces solutions par les utilisateurs et à entraîner une augmentation substantielle du marché pour les fournisseurs.

A l'inverse, le système actuel dans lequel chacun paye individuelle-

ment pour sa propre accessibilité incite l'ensemble des acteurs (fournisseurs, services publics, grandes entreprises, opérateurs de télécommunication) à la discrétion quant à l'existence de ces solutions.

Une inquiétude légitime de la part des fournisseurs spécialisés dans la relation client adaptée

Deux fournisseurs sont actuellement positionnés sur le secteur de la relation client adaptée, à savoir qu'ils recrutent des personnes sourdes s'exprimant en langue des signes qu'ils forment au métier de la relation client et qui sont ensuite placées au sein du service client d'entreprises privées.

Cette activité présente de multiples avantages, dans la mesure où elle offre des débouchés professionnels à des personnes sourdes, qu'elle permet un contact téléphonique direct, ne passant pas

par l'intermédiaire d'un interprète, souvent apprécié des personnes sourdes, et qu'elle permet de ne pas recourir à la ressource, rare, des interprètes pour les domaines qu'elle couvre.

Le passage du modèle actuel où des entreprises assujetties choisissent de passer par ce type de prestation pour assurer l'accessibilité de leur relation client à un modèle universel dans lequel les entreprises n'ont plus d'obligation d'accessibilité est une menace directe pour le maintien de l'activité de ces fournisseurs et pour l'emploi des personnes sourdes concernées.

Des solutions doivent donc être recherchées pour pérenniser ce modèle d'activité en parallèle du dispositif universel, par exemple à travers le levier de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés, à laquelle répond le recours à la sous-traitance auprès d'une entreprise adaptée, statut sous lequel exercent les deux fournisseurs du service client adapté.

DÉLAIS ET CONTRAINTES DE MISE EN OEUVRE

La bascule vers le nouveau modèle d'accessibilité nécessite en premier lieu la préparation et l'adoption d'une loi qui en établira le nouveau cadre (cf. supra).

Elle nécessite en outre de laisser aux fournisseurs existants le temps nécessaire pour faire évoluer leurs offres et leurs plateformes vers un modèle orienté vers l'utilisateur et à d'éventuels nouveaux fournisseurs le temps de se positionner sur le marché. Une notification un an avant la bascule dans le modèle concurrentiel semble constituer un délai raisonnable. Afin d'éviter que certains fournisseurs ne se trouvent d'emblée dans une position dominante, une transition devrait dès à présent être organisée afin de permettre à différents fournisseurs de fournir des prestations B2C (cf. infra).

Enfin, la contrainte la plus forte concerne la disponibilité des ressources d'interprètes, codeurs et transpositeurs. Le lancement rapide du plan métier prévu par la loi et l'intégration à ce plan de mesures à effet rapide est une condition importante de réussite la bascule dans le nouveau modèle, qui devrait éventuellement conduire à reporter sa mise en oeuvre dans le cas où le nombre de professionnels de l'accessibilité existant à la date de la bascule serait jugé inférieur au besoin.

Pour toutes ces raisons, la bascule pleine et entière dans le nouveau modèle peut s'envisager à moyen terme (2024/2025) et doit d'ici là faire l'objet d'une trajectoire de transition.

DES MESURES DE TRANSITION SONT NÉCESSAIRES POUR RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE ET PRÉFIGURER LA SOLUTION CIBLE



Des mesures ne nécessitant pas de modification du cadre légal peuvent être prises à court terme de manière à accroître la visibilité des solutions existantes, simplifier les parcours d'appel des uti-

lisateurs et accélérer la mise en accessibilité des services publics. Ces mesures sont cumulables et doivent être menées de manière à préparer la transition vers le modèle concurrentiel.

CRÉATION D'UN PORTAIL DE L'ACCESSIBILITÉ

Un portail web et applicatif de l'accessibilité téléphonique peut être créé rapidement pour renforcer la visibilité de ces solutions et simplifier la recherche de l'information pour les utilisateurs. Il s'agirait d'un annuaire dynamique existant sous la forme d'un site internet et d'une application et permettant de référencer l'ensemble des services publics et entreprises accessibles en fournissant pour chacun d'entre eux le lien vers la solution d'accessibilité concernée (cf. illustration ci-dessous) et en

permettant le passage direct des appels via des liens hypertextes.

Cet annuaire ne comporterait que des données publiques, présentes sur les sites internet des entreprises et services publics. Il pourrait donc être réalisé très rapidement et pour un coût très limité. Le portail de l'accessibilité pourra également mentionner la liste des entreprises et services publics non accessibles, dans une logique de « Name and Shame », afin d'inciter à la mise en accessibilité.

Illustration du fonctionnement de l'annuaire de l'accessibilité téléphonique

Recherche par nom

Services publics

Pôle emploi :

<https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/vos-demarches-aupres-de-pole-emp/pour-poser-mes-questions/roger-voice.html>

Conseil départemental des Hauts de Seine :

https://www.acce-o.fr/client/hauts_de_seine/

Maison départementale des personnes handicapées de l'Aude :

<https://mdph11.elioz.fr/?hash=a873238737087ba8bb3a74d4313f0d9c>

Grandes entreprises

La Redoute :

<https://laredoute.sourdline.com/>

Engie :

<https://particuliers.engie.fr/aide-contact/contact-sourds-malentendants.html>

MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE REDIRECTION

Dans la perspective de la transition vers la cible, cet annuaire pourrait être géré par l'entité qui sera choisie pour assurer la gestion de la relation utilisateurs et comporter d'autres informations jugées utiles pour informer les utilisateurs sur le fonctionnement de l'accessibilité téléphonique, les

Un mécanisme de redirection pourra être développé par les fournisseurs des solutions d'accessibilité des opérateurs de télécommunications afin de renvoyer les appels concernant des entreprises ou services accessibles vers les solutions d'accessibilité choisies par ces entités.

Les utilisateurs pourront ainsi disposer d'un point d'entrée unique, par le biais de la solution d'accessibilité de leur opérateur, tout en permettant que les appels concernant des grandes entreprises ou services publics accessibles ne soient pas décomptés de leur forfait. Actuellement, les utilisateurs utilisent fréquemment la solution de leur opérateur pour appeler des services publics ou grandes entreprises, même lorsqu'ils sont accessibles, pour ne pas avoir à chercher la solution adéquate sur internet. Ces appels sont alors décomptés de leur forfait, alors même que ces acteurs payent leur propre fournisseur d'accessibilité.

Ainsi, la mise en oeuvre d'une redirection permettra également de mieux répartir les charges liées à l'accessibilité téléphonique entre les différentes parties prenantes, en faisant porter le coût et l'organisation de l'accessibilité à l'acteur directement concerné par la communication selon l'esprit de la loi Lemaire. L'impact serait bénéfique pour les opérateurs, qui n'auraient plus à supporter la charge des appels concernant des

différents fournisseurs existants et l'objectif de changement de modèle.

Cet annuaire pourrait être adossé au portail « Mon Parcours handicap » opéré par la Caisse des dépôts.

structures accessibles. Les opérateurs assurent que leur service est actuellement engorgé du fait de ce surcroît d'appels. Cette redirection aurait alors un effet positif sur les délais de réponse de leur service d'accessibilité.

La mise en oeuvre de cet outil de redirection sera à la charge des opérateurs et / ou de leurs prestataires. Le délai de développement de cet outil est estimé par les opérateurs à 3 à 4 mois.

Un prérequis est de pouvoir associer le numéro saisi par l'utilisateur avec le service public ou l'entreprise concerné, ce qui nécessite l'existence d'une base de données comportant ces deux informations. La structure en charge du portail de l'accessibilité pourra être chargée de la constitution de cette base de données et de collecter l'information relative aux numéros de téléphone des lignes accessibles directement auprès des entités assujetties⁶.

La base de redirection doit donc être gérée par un tiers de confiance, dans la mesure où elle comporte des données qui sont considérées comme relevant du secret des affaires et qui pourraient conférer un avantage concurrentiel aux sociétés qui en disposeraient. Il s'agit en particulier du volume d'appels passés vers les différentes entreprises ou services, mais aussi des numéros de téléphone accessibles.

⁶ Il aurait été plus simple de collecter cette information auprès des fournisseurs d'accessibilité, mais il n'est pas possible à droit constant de leur imposer cette transmission d'information.

Pour éviter que la création de cette redirection ne fournisse un avantage concurrentiel aux prestataires des opérateurs de télécommunication⁷, cette base de données devra être cryptée et consultée par API par les solutions de ces prestataires.

La redirection sera assurée par la solution des opérateurs, soit à la saisie du numéro, soit par la recherche d'un service ou d'une entreprise par consultation de l'annuaire.

En privilégiant une redirection optionnelle, le choix est laissé à

l'utilisateur au moment de passer son appel entre consommer son crédit de temps d'accessibilité téléphonique fourni par les opérateurs de téléphonie et accéder à un service directement accessible sans mobiliser son crédit, en fonction de son besoin et de ses préférences. Une redirection automatique ne saurait être mise en oeuvre que de façon transitoire en cas de congestion avérée du service fourni par les opérateurs de téléphonie, après information des parties prenantes du comité de suivi et intégration aux données de suivi de la qualité du service transmises à l'Arcep.

CRÉATION D'UN SERVICE MUTUALISÉ D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS

La création d'un service mutualisé d'accessibilité au niveau des services publics permettrait d'accélérer la mise en accessibilité de l'ensemble des services et d'en simplifier la gestion, d'autant plus que depuis le 1^{er} octobre 2021, l'intégralité des services publics sont soumis à l'obligation d'accessibilité. Elle représenterait une simplification importante dans les communications des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques avec l'administration et éviterait de voir perdurer une situation dans laquelle de nombreux services ne sont pas en conformité avec la loi. Afin de préfigurer autant que possible le système cible d'accessibilité, il est souhaitable que le dispositif services publics :

- soit opéré par l'entité qui sera en charge de la gestion du dispositif cible, soit la Caisse des dépôts, sous réserve d'un mandat législatif qui pourrait être donné par la loi 3DS, soit par un groupement d'intérêt public ;

- repose sur différents fournisseurs de manière à anticiper l'émergence d'un marché B2C.

La structure en charge de la gestion de la solution aurait ainsi un rôle proche de celui qu'elle exercerait en cible, à savoir collecter les fonds de la solution mutualisée et rétribuer les fournisseurs en fonction des volumes réalisés.

Deux points diffèrent en revanche dans les étapes de mise en place de cette solution services publics par rapport à ce qui devra être réalisé pour le passage au marché concurrentiel :

- les fournisseurs devront être sélectionnés par appel d'offres ;
- l'utilisation des solutions référencées sera limitée au champ des services publics et devra donc reposer sur la liste limitative et exhaustive des numéros de téléphone de tous les services publics, y compris les services non accessibles qui n'auront pas été référencés au sein de l'annuaire de l'accessibilité.

⁷ En accédant à la base de données, les prestataires des opérateurs de télécommunication pourraient reconstituer des informations relevant du secret des affaires, en particulier les volumes d'appels accessibles passés vers les différentes entités assujetties.

Le financement de ce dispositif service publics doit être aussi simple que possible : soit à la charge exclusive de l'Etat, soit par combinaison d'un financement étatique, d'un financement mutualisé des collectivités territoriales et d'un financement de la sphère hospitalière. Le coût actuel de l'accessibilité téléphonique à la charge des services publics est es-

timé actuellement entre 1 et 2 millions d'euros, et pourrait atteindre au maximum 5 à 10 millions d'euros dans les 4 prochaines années, en fonction du taux d'adoption des solutions dédiées et de l'importance de la part « cachée » de ce coût, actuellement supportée par les opérateurs de télécommunications.

CHANTIERS TRANSVERSES

En complément des travaux nécessaires pour préparer la bascule dans le nouveau modèle, différents chantiers doivent être menés pour permettre l'atteinte

de l'objectif escompté, à savoir un usage du téléphone simple et de qualité pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques.

03

UNE DES PREMIÈRES CONDITIONS EST LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN DES MÉTIERS PRÉVU À L'ARTICLE 105 DE LA LOI POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE



La principale ressource de l'accessibilité téléphonique n'est pas technique, mais humaine. Il s'agit des professionnels qui rendent possible l'échange entre l'utilisateur du dispositif d'accessibilité et son interlocuteur entendant : interprètes en langue des signes, codeurs en langue française parlée complétée, transcripteurs et bientôt médiateurs formés à la communication adaptée à l'aphasie.

Aussi, l'article 105 de la loi pour une République numérique prévoit que le gouvernement présente un plan des métiers visant à développer les formations conduisant aux professions spécialisées nécessaires à la mise en oeuvre » des dispositions d'accessibilité téléphonique. Un chantier a été ouvert et a fait l'objet d'un premier document d'orientation diffusé en mai 2017. Ces travaux n'ont pas encore été prolongés.

Nous ne disposons pas encore d'un état des lieux détaillé du nombre de professionnels formés pour chacune de ces professions ni de la capacité de formation actuelle, cependant les acteurs du secteur s'accordent pour dire que le besoin en professionnels formés tend à s'accroître du fait de la meilleure prise en compte des obligations d'accessibilité inscrits dans la loi.

Ces besoins devraient continuer à augmenter, et ce d'autant plus que l'accessibilité téléphonique sera simple et connue des utilisateurs potentiels.

Une étude (en cours à la date de finalisation de ce rapport) de la Fondation pour l'audition estime, sur la base des projections des professionnels du secteur, que le nombre de postes supplémentaires à pourvoir s'élèverait à environ 400 d'ici 5 ans pour les métiers existants de l'accessibilité (hors médiateurs pour l'aphasie), dont plus de 200 interprètes supplémentaires⁸.

Si les faits manquent pour confirmer la réalité d'une pénurie d'interprètes actuellement, il ne fait pas de doute que les besoins seront rapidement supérieurs au nombre de professionnels formés. L'élaboration et la mise en oeuvre du plan métier prévu par la loi est donc la première urgence.

Sans préjudice des travaux qui seront menés pour concevoir les mesures de ce plan, il est d'ores et déjà utile de préciser que celui-ci devra comporter des actions répondant aux objectifs suivants :

- Projection des besoins en formation pour chaque profession de l'accessibilité téléphonique à dix ans ;

⁸ Elabé pour la Fondation pour l'Audition (2021). Etat des lieux des métiers de l'accessibilité.

- Adaptation du dispositif de formation pour répondre à ces besoins ;
 - Communication sur l'existence d'un diplôme universitaire « Communication – Aphasie » et incitation aux candidatures ;
 - Renforcement de l'attractivité de ces métiers ;
 - Élargissement du contenu des formations à l'intervention dans les dispositifs d'accessibilité téléphonique ;
 - Réglementation des restrictions existant actuellement dans le secteur de l'accessibilité téléphonique (clauses d'exclusivité) conduisant à limiter
- la capacité d'emploi de professionnels par les fournisseurs d'accessibilité téléphonique ;
- Incitations au développement de la formation et de l'emploi de personnes sourdes sur des postes de relation client.
- L'identification des administrations concernées par les différents volets de ce plan des métiers est la prochaine étape afin de les mandater formellement pour prolonger les travaux engagés sur leur périmètre respectif. Le secrétariat général du comité interministériel du handicap pourra utilement ensuite être mobilisé pour coordonner les restitutions.

ASSURER L'EXISTENCE DE SOLUTIONS ADAPTÉES POUR TOUS LES MODES DE COMMUNICATION ET TYPOLOGIES DE HANDICAP



La loi pour une République numérique prévoit que l'accessibilité doit être assurée en LSF, en LPC et en texte et répondre aux besoins des personnes sourdaveugles et aphasiques.

Actuellement, tous les modes de communication et natures de

solution ne connaissent pas la même trajectoire ou les mêmes perspectives d'adoption, ce qui peut créer pour les fournisseurs des difficultés pour maintenir une offre viable ou investir dans les développements nécessaires.

ASSURER L'ADAPTATION DES SOLUTIONS AUX BESOINS DES PERSONNES SOURDAVEUGLES

A ce jour, la plupart des fournisseurs ont réalisé des évolutions afin d'adapter leurs interfaces aux besoins des personnes sourdaveugles, certains ont également proposé des formations à leurs collaborateurs dans cet objectif.

daveugles, mais auront tout autant besoin d'interfaces adaptées basse vision. Le fait que l'ensemble des fournisseurs proposent des solutions adaptées permet donc d'anticiper ce besoin.

Intégrer l'obligation d'adaptation aux besoins des personnes sourdaveugles au cahier des charges conditionnant l'entrée sur le marché aura un impact au-delà des seuls utilisateurs sourdaveugles dans la mesure où :

Un effort de normalisation des adaptations nécessaires à la surdicécité doit être réalisé en vue d'une intégration au cahier des charges cible. L'essentiel des éléments techniques à inclure sont déjà connus et pourront être repris d'une part sur la base des critères d'accessibilité numérique et d'autre part en organisant une évaluation par les utilisateurs des solutions existantes sur le marché.

- les fournisseurs ont déjà pour la plupart travaillé dans ce sens et les adaptations à réaliser ne représentent pas des coûts importants ;
- les personnes âgées, qui comptent parmi les utilisateurs les plus nombreux en cible, ont fréquemment des problèmes de vision pouvant se cumuler avec des pertes d'audition. Ils ne sont pas pour autant comptabilisés au sein des 7000 personnes sour-

S'agissant de la formation des professionnels de l'accessibilité, les fournisseurs devront former un nombre suffisant de leurs employés à la prise en charge des appels des personnes sourdaveugles. Et il est souhaitable que les formations initiales, a minima celles des interprètes LSF, intègrent ce module.

DÉVELOPPEMENT D'UNE SOLUTION ADAPTÉE AUX BESOINS DES PERSONNES APHASIQUES

Il n'existe actuellement aucune solution d'accessibilité téléphonique adaptée aux besoins des personnes aphasiques.

Les facteurs expliquant cette situation sont multiples :

- le principal facteur est l'absence de personnels formés. Un diplôme universitaire spécialisé pour la communication avec les personnes aphasiques a été créé en 2018 mais n'a reçu à ce jour aucune candidature. La récente décision de la FFTélécoms de prendre en charge les frais de formation des futurs étudiants qui s'inscriront à cette formation (octobre 2021) pourrait toutefois améliorer cette situation ;
- un second facteur tient à l'incertitude quant au niveau d'utilisation de ces solutions, qui n'existent actuellement dans aucun pays. Le nombre de personnes concernées est pourtant très important, de l'ordre de 300 000 personnes tout au moins. Mais cette incertitude confère un caractère risqué aux investissements à mener pour déployer une solution adaptée ;
- enfin, l'absence de groupe de travail constitué ni de collaboration réelle et suivie entre les

représentants des personnes aphasiques et les différents fournisseurs d'accessibilité n'a pas permis de lever ces différents obstacles et d'entrer dans une logique de projet à ce stade.

Pour ces raisons, une impulsion publique semble nécessaire pour réaliser les premiers stades de développement d'une solution adaptée, faire la preuve de son utilité et assurer à terme sa prise en compte par le secteur privé.

La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie pourrait être mobilisée pour financer un projet de développement d'une solution adaptée aux personnes aphasiques, rassemblant les associations représentatives, les experts du sujet et mobilisant les compétences techniques requises, afin de consolider la réponse relevant de l'autonomie des personnes concernées pour mieux la déployer dans l'environnement et l'intégrer aux standards d'accessibilité.

La mise en place d'un appui et d'un financement dédié est d'autant plus nécessaire et pertinente que l'enjeu de communication avec les personnes aphasiques dépasse le seul cadre de l'accessibilité téléphonique et répond à une problématique plus large.

MENER UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION RÉELLEMENT ADAPTÉE AUX ENJEUX



L'existence d'une communication d'ampleur suffisante et adaptée aux enjeux de l'accessibilité téléphonique est un facteur essentiel d'adoption des solutions existantes par les utilisateurs cible.

La communication menée jusqu'à présent est restée d'une ampleur très limitée, aucun des acteurs impliqués, en dehors des associations, n'ayant un fort intérêt au développement de l'utilisation. Par ailleurs, le caractère éclaté du dispositif actuel d'accessibilité ne favorise pas le fait de véhiculer des messages clairs et compréhensibles.

La mise en oeuvre des premières actions, en particulier la création du portail de l'accessibilité, sera l'occasion de lancer cette campagne de communication. Celle-ci devra à la fois recourir à des canaux ciblés afin de toucher aussi

directement que possible les utilisateurs potentiels et être assortie d'un volet grand public afin de sensibiliser les interlocuteurs « entendants » à l'enjeu d'accessibilité téléphonique.

Les utilisateurs comme les professionnels insistent en effet régulièrement sur le besoin d'une campagne de sensibilisation large, dans la mesure où trop d'interlocuteurs, n'ayant pas connaissance de ces solutions, ont des réactions négatives, mettant fin à l'appel ou refusant de communiquer avec la personne concernée par le recours d'un intermédiaire.

La communication réalisée devra également être mise au profit du plan des métiers, afin de donner de la visibilité aux métiers de l'accessibilité et susciter des vocations.

ENCOURAGER L'INVESTISSEMENT DANS L'INNOVATION ET LA RECHERCHE



Le domaine de l'accessibilité téléphonique offre des perspectives importantes en matière d'innovation, grâce aux développements de l'automatisation de la transcription et de la traduction. Ainsi des progrès considérables ont été réalisés ces dernières années dans le domaine de la transcription automatique de la parole et plusieurs fournisseurs proposent aujourd'hui de la transcription texte automatique.

Ces solutions n'atteignent pas encore le niveau de qualité d'un transcripateur humain, toutefois elles présentent plusieurs avantages : un coût incomparablement plus limité, une disponibilité immédiate et continue, ainsi que l'absence d'intermédiaire humain qui est peut être privilégiée par certains utilisateurs dans certaines situations. Les modalités automatiques et humaines de la transcription sont ainsi parfaitement complémentaires.

S'agissant de l'interprétation automatique français – langue des signes, l'horizon auquel un automate pourrait se substituer à un interprète humain semble encore éloigné, cependant des moyens de recherche importants y sont déjà consacrés, notamment pour permettre de générer des phrases écrites en messages animés en langue des signes avec un avatar. Enfin, la langue française parlée complétée, offre des perspectives intéressantes d'automatisation et mériterait que des moyens de recherche soient fléchés dans cet objectif.

La feuille de route de l'accessibilité téléphonique doit donc comporter un volet d'encouragement de la recherche et développement afin d'accélérer l'arrivée à maturité des solutions automatiques. La complémentarité entre l'humain et l'automate semble en effet le meilleur garant d'une accessibilité développée en termes d'usage et à des niveaux de coûts contenus.

**CONCLUSION :
SYNTHÈSE DES
PROPOSITIONS ET
FEUILLE DE ROUTE
PROPOSÉE**

SYNTHÈSE DES PROPOSITIONS



En synthèse, les travaux menés dans le cadre de la mission conduisent à établir les recommandations suivantes :

Proposition 1

Engager et préparer dès à présent la transition vers un modèle concurrentiel d'accessibilité téléphonique, dans lequel :

- les utilisateurs choisiront sur le marché la solution qu'ils préfèrent pour passer et recevoir tous leurs appels ;
- les grandes entreprises et services publics ne seront plus soumis à une obligation d'accessibilité, celle-ci étant assurée par les solutions universelles disponibles sur le marché ;
- les fournisseurs d'accessibilité remplissant les critères définis dans un cahier des charges de l'accessibilité téléphonique pourront proposer leur solution et seront rétribués en fonction du volume de minutes relayé.

Proposition 2

Privilégier un mode de financement simple, dont le montant pourra évoluer facilement pour faire face à la hausse des volumes d'appels.

Proposition 3

Traduire dès que possible ces changements dans une loi, en en confiant dès à présent la rédaction à l'administration responsable du programme.

Proposition 4

Dans l'attente de l'adoption de cette loi, mettre en oeuvre au plus vite les actions suivantes :

- créer un portail de l'accessibilité pour référencer l'ensemble des services publics et grandes entreprises accessibles et fournir les liens pour les joindre ;
- constituer une base de données sécurisée des numéros accessibles des services publics et grandes entreprises afin de permettre la mise en place d'un outil de redirection optionnelle au choix de l'utilisateur du service assuré par les opérateurs téléphoniques vers les grandes entreprises et services publics accessibles ;
- créer un service mutualisé d'accessibilité des services publics reposant sur plusieurs fournisseurs sélectionnés par appel d'offres, afin d'assurer l'accessibilité de tous les services publics et de préfigurer le futur marché.

Proposition 5

Définir rapidement la gouvernance du programme Accessibilité téléphonique en :

- désignant une administration responsable du programme, en charge de la mise en oeuvre et de la coordination des différents chantiers.
- confiant la gestion du fonds unique d'accessibilité et la gestion de la relation utilisateurs, y compris l'annuaire, à la Caisse des dépôts ;
- confiant à l'Arcep le contrôle des fournisseurs d'accessibilité téléphonique ;
- mettre en place une gouvernance partenariale adaptée, en association étroite des utilisateurs.

Proposition 6

Désigner au plus vite l'administration responsable de la conduite d'un plan des métiers de l'accessibilité téléphonique, en application de la loi pour une République numérique et sur la base des travaux diffusés en mai 2017, et veiller à sa mise en oeuvre.

Proposition 7

Installer un projet de développement d'une solution adaptée aux personnes aphasiques financé et co-piloté par la CNSA.

Proposition 8

Mener une campagne de communication à destination à la fois des utilisateurs potentiels et du grand public afin de faire connaître l'existence des solutions d'accessibilité, de sensibiliser les interlocuteurs « entendants » à cet enjeu et de susciter des vocations auprès des jeunes ou des personnes en reconversion professionnelle. Cette campagne pourra être lancée à l'occasion de la création du portail de l'accessibilité téléphonique et faire l'objet de rappels réguliers.

Proposition 9

Définir et mettre en oeuvre une politique volontariste de soutien à la recherche dans le domaine de l'accessibilité téléphonique, alliant soutien financier et encouragement d'initiatives public-privé.

SÉCURISER LA MISE EN OEUVRE DE CES PROPOSITIONS EN LES INSCRIVANT DANS UNE FEUILLE DE ROUTE PARTAGÉE ET EN DÉSIGNANT RAPIDEMENT UNE ADMINISTRATION RESPONSABLE



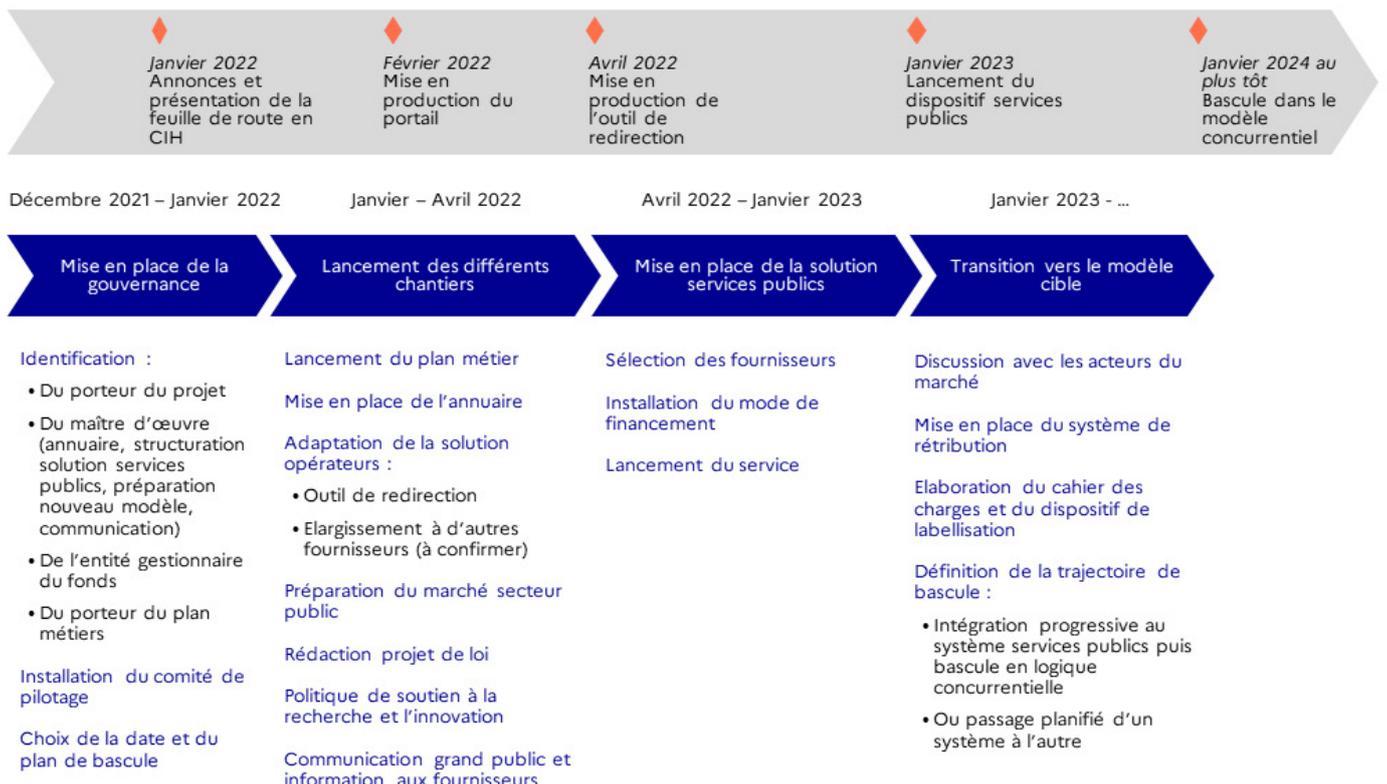
La nécessité de recourir à la loi pour mettre en oeuvre le nouveau cadre de l'accessibilité téléphonique fait courir une incertitude quant à la date possible de bascule dans ce nouveau système. Celle-ci pourra avoir lieu à partir du 1^{er} janvier 2024.

Afin de sécuriser cet objectif de changement de modèle et de permettre des améliorations à court terme de l'accessibilité, il est essentiel de pouvoir inscrire dans une feuille de route partagée entre les différentes parties prenantes les étapes de la trajectoire recommandée. Le comité interministériel du handicap pourra servir

de support pour la diffusion et le suivi de cette feuille de route.

Il est également indispensable de désigner au plus vite l'administration responsable de ce programme Accessibilité téléphonique et que celle-ci puisse démarrer dès à présent les travaux, à la fois de préparation de la cible, de mise en place des étapes transitoires et de lancement des chantiers transverses.

Nous recommandons la mise en oeuvre de la feuille de route suivante, qui devra évidemment être affinée avec les entités responsables de sa mise en oeuvre :



ANNEXES

05

PERSONNES RENCONTRÉES ET CONTRIBUTIONS REÇUES DANS LE CADRE DE LA MISSION



ACTEURS RENCONTRÉS EN ENTRETIENS

Fournisseurs de solutions d'accessibilité

- Acceo : Hervé ALLART de HEES, Julien ALLART, Cécile BELLARBRE, Julien MONNET
- Deafi : Jean-Charles CORREA, William DEBUREAUX
- ElioZ : Pascal DUPUY, Didier CHABANOL
- Roger Voice : Marie-Laure SAUREL, Bastien LE REST, Olivier JEANNEL
- Sourdline : Caroline MITANNE

Associations de personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques

- ANPSA : Philippe RACAUD
- Bucodes Surdifrance : Yann GRISET, Emmanuelle MOAL
- FNAF : Bruno CAVACO, Jean-Dominique JOURNET
- FNSF : Nicolas MARGUIN, Laurent GUIRAUD
- GNCHR : Gwenaëlle SEBILO
- MDSF : Jacky CORREIA
- RNSA : Soline VENNETIER
- Unanimes : Claire DUPUY, Cédric LORANT

Opérateurs de télécommunications

- Fédération française des Télécoms : Alexandra LAFITTE
- Free : Ombeline BARTIN, Marc BRICE
- Bouygues Telecom : Thibaut CHAIX
- Orange : Violaine GODET, Gaëlle le MAREC
- SFR : Catherine VACHEROT, Julie MATHIEU
- La poste Mobile : Arnaud ZAHRA

Professionnels de l'accessibilité

- AFILS : Jérémie SEGOUAT
- Trait d'Union : Emilie TOLIAN
- ANCO : Tina SAVOURÉ-IZANS, Camille SEGUIN

Acteurs de l'insertion professionnelle

- AGEFIPH : Didier EYSSARTIER, Véronique BUSTREEL, Pierre PRIVAT
- FIPHFP : Marc DESJARDINS, Nathalie DROSS

MEDEF

Elisabeth TOME-GERTHEINRICHES

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications du Canada

Direction des affaires juridiques de Bercy

Philippe BRUN, Sonia BEURIER, Romain QUINET

Joëlle BERNIER, Nanao KACHI, Jennifer PORTEOUS, Paula JARAMILLO PALACIO

PARTICIPANTS À LA JOURNÉE D'ÉCHANGES DU 26 OCTOBRE 2021 SUR L'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE

Fournisseurs de solutions d'accessibilité

- Acceo : Hervé ALLART, Philip ALLAIN
- Deafi : William DEBUREAUX
- Elioz : Pascal DUPUY
- Roger Voice : Olivier JEANNEL, Eva ROGOW
- Sourdline : Odile OUEDRAOGO

- Bouygues Telecom : Thibaut CHAIX
- Orange : Gaëlle le MAREC
- SFR : Catherine VACHEROT

SG CIH

Sophie RATTAIRE

Fondation pour l'audition

Léonard FRANCELET

Elabe

Laurence BEDEAU

DGE

Frédéric DUSSUET

AFILS

Delphine THOMAS, Isabelle LOMBARD

ANCO

Camille SEGUIN

ARCEP

Opérateurs de télécommunications

David EPELBAUM

- Fédération française des Télécoms : Alexandra LAFITTE

CONTRIBUTIONS REÇUES AUX TRAVAUX DE LA MISSION

Acces'Sourd

- Contribution du collectif Acces'Sourd - 14 octobre 2021
- Observations juridiques
- Parcours utilisateurs

- GNCHR : Contribution à la mission de préfiguration d'un service universel d'accessibilité téléphonique

Fédération française des Télécoms

Associations

- Solution universelle d'accessibilité téléphonique : le positionnement des associations d'utilisateurs du Centre Relais Téléphonique (CRT)
- FNSF : Position sur la solution universelle d'accessibilité
- Unanimes : Contribution à la mission de préfiguration d'un service universel d'accessibilité téléphonique

- Contribution à la mission de préfiguration d'un service universel d'accessibilité téléphonique
- Proposition

RogerVoice

Contribution à la mission de préfiguration d'un service universel d'accessibilité téléphonique

#2

PRÉSENTATION DES OPTIONS ÉTUDIÉES



Plusieurs options ont été étudiées, ont fait l'objet d'une instruction en interne et ont été partagées avec les différentes parties prenantes.

Parmi ces options, deux grandes familles se dessinent :

- des options s'inscrivant dans le cadre instauré par la loi Lemaire et en compensant les insuffisances. (option 0, 1, 2).

- des options consistant à l'inverse à sortir du cadre de la loi Lemaire qui impose une responsabilité des services publics et grandes entreprises pour leurs propres communications et à mettre en place un dispositif universel avec un financement mutualisé (options 3, 4, 5).

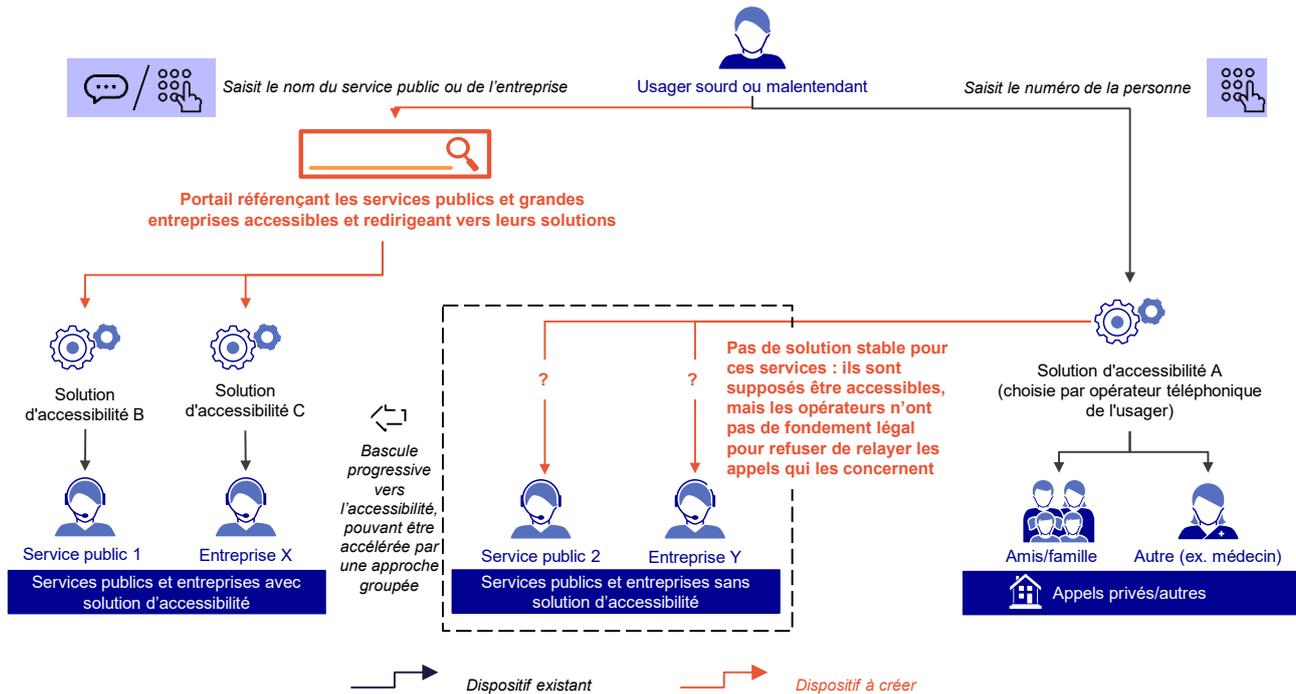
La présentation détaillée de ces options et de l'instruction qui en a été faite est présentée ci-après.



OPTION 0. ANNUAIRE DES SERVICES PUBLICS ACCESSIBLES AVEC REDIRECTION

Création d'un portail pour référencer les entreprises et services accessibles et rediriger l'utilisateur vers la solution concernée. Lorsque l'utilisateur saisit le nom d'un service accessible, le lien vers la page de contact accessible s'affiche.

→ Exemple : 🔍 « Conseil général de l'Aude » → Résultat : <https://www.aude.fr/accueil-telephone-adapte-handicap>



Synthèse de l'instruction

- Option qui ne modifie pas le cadre légal et organisationnel actuel et est donc simple à mettre en place
- Mais le prérequis d'avoir un point d'entrée universel n'est pas atteint et l'accessibilité demeure essentiellement à la charge des opérateurs
- Un système de contrôle et sanctions est nécessaire, toutefois l'existence d'un annuaire peut être incitative

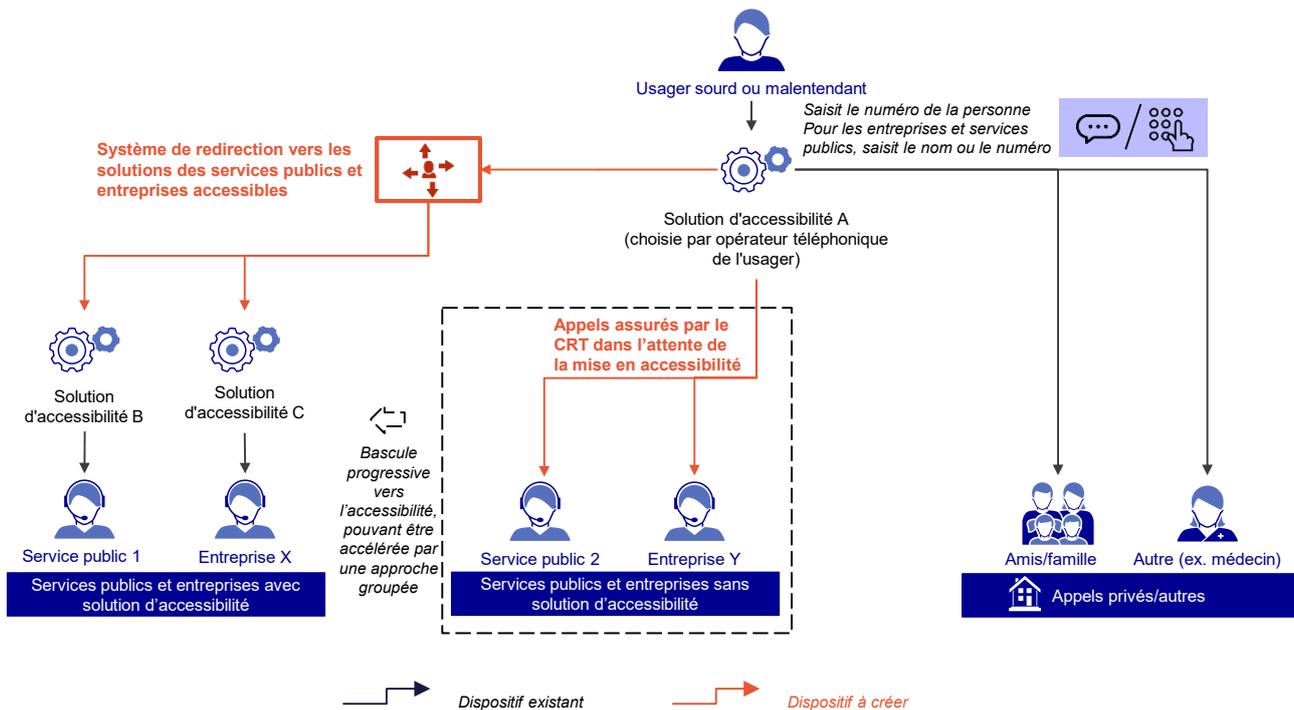
Critères d'appréciation

Simplicité du parcours utilisateur	⊖	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de point d'entrée unique, l'utilisateur s'oriente selon les cas vers le CRT ou le portail • Le maintien de différentes solutions peut nécessiter l'installation par l'utilisateur des différentes applications / logiciels
Liberté de choix	⊖⊖⊖	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de liberté de choix, un seul fournisseur peut être utilisé pour chaque interlocuteur
Préservation de la concurrence	+	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien du niveau de concurrence actuel
Optimisation de la ressource 'interprètes, codeurs, etc.'	⊖	<ul style="list-style-type: none"> • Pas d'optimisation, régulation qui se fait par la capacité des différents fournisseurs à servir les volumes
Simplicité de mise en place	+++	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de modification législative ou de mode de financement • Création d'un portail (web et application)
Simplicité de gestion de la solution	⊖⊖	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessite la mise en place d'un système de contrôle et de sanctions des services et entreprises non accessibles • Nécessite un référencement par chaque structure de l'ensemble des lignes téléphoniques devant être accessibles • Nécessite de maintenir techniquement un annuaire (organisation d'un système de mise à jour auprès des clients ou fournisseurs)

OPTION 1. POINT D'ENTRÉE UNIVERSEL ET REDIRECTION VERS LES SOLUTIONS EXISTANTES

Création par les CRT des opérateurs téléphoniques d'un dispositif pour rediriger les appels identifiés comme grande entreprise ou service public vers la solution concernée, sans action de la part de l'utilisateur.

Le référencement des services accessibles restant nécessaire, cette solution peut se cumuler avec le portail de référencement, laissant ainsi le choix à l'utilisateur de passer par le CRT ou par le portail lorsqu'il veut joindre un service public ou une entreprise.



Synthèse de l'instruction

- Option qui permet un point d'entrée universel sans remise en cause des solutions existantes
- Option qui rééquilibre également la charge de l'accessibilité entre les différents acteurs
- La mise en place de la solution de redirection suppose des travaux de développement estimés à 3 à 4 mois Un système de contrôle et sanctions est nécessaire

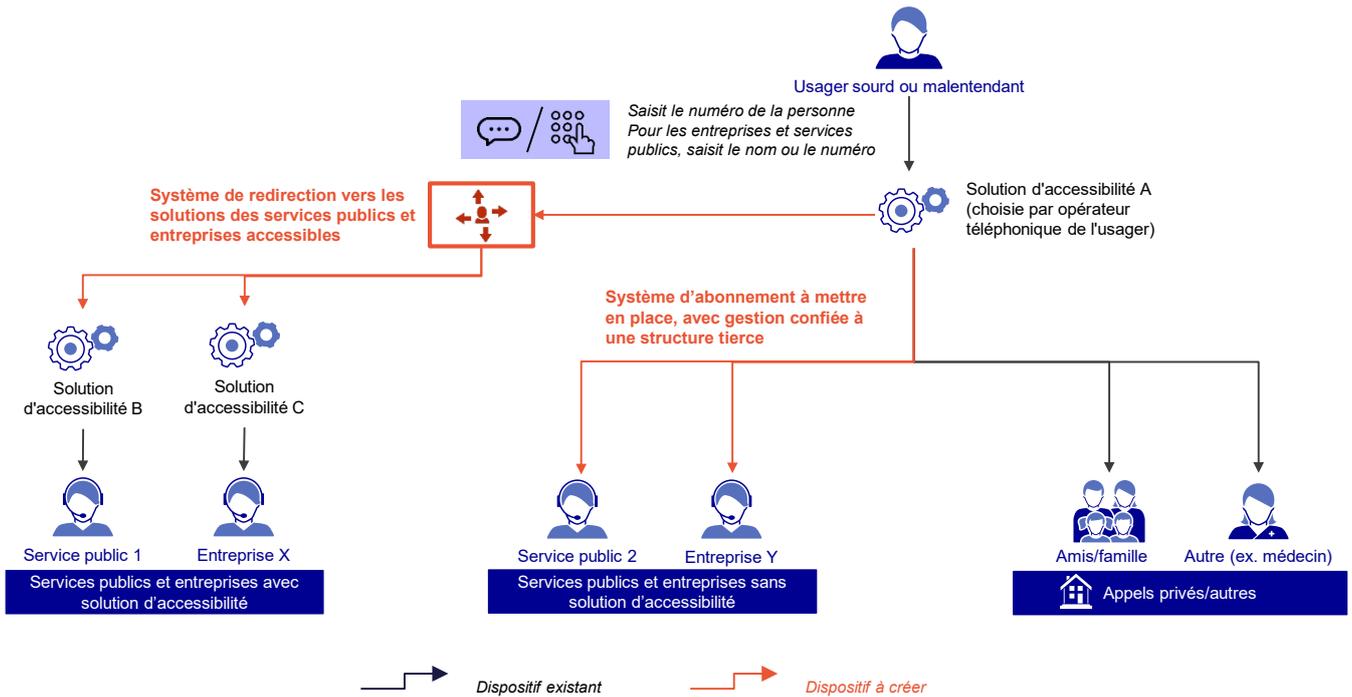
Critères d'appréciation

Simplicité du parcours utilisateur	+	• Point d'entrée unique, la simplicité pour l'utilisateur dépendra de la capacité technique à intégrer les différentes plateformes des fournisseurs (fluidité, pas de nécessité de télécharger les différentes applications / logiciels etc.)
Liberté de choix	---	• Pas de liberté de choix, un seul fournisseur peut être utilisé pour chaque interlocuteur
Préservation de la concurrence	+	• Maintien du niveau de concurrence actuel
Optimisation de la ressource 'interprètes, codeurs, etc.'	-	• Pas d'optimisation, régulation qui se fait par la capacité des différents fournisseurs à servir les volumes
Simplicité de mise en place	++	• Pas de modification législative ou de mode de financement • Nécessite la mise en place d'un annuaire et d'un mécanisme de redirection
Simplicité de gestion de la solution	---	• Nécessite la mise en place d'un système de contrôle et de sanctions des services et entreprises non accessibles • Nécessite un référencement par chaque structure de l'ensemble des lignes téléphoniques devant être accessibles • Nécessite de maintenir techniquement un annuaire (organisation d'un système de mise à jour auprès des clients ou fournisseurs)

OPTION 2. POSSIBILITÉ OFFERTE AUX SERVICES PUBLICS ET GRANDES ENTREPRISES DE S'ABONNER AU CENTRE RELAIS (PAY OR PLAY)

Le CRT des opérateurs est ouvert aux grandes entreprises et aux services publics qui le souhaitent, avec un dispositif pour rediriger les appels vers les services ayant leur propre solution.

Le référencement est nécessaire pour distinguer les services dont les communications sont opérées par le centre relais et ceux qui nécessitent une redirection vers la solution existante. Ainsi, lorsqu'il souhaite appeler un service public ou une grande entreprise, l'utilisateur peut soit saisir son numéro, soit directement le nom du service.



Synthèse de l'instruction

- Option dont le principal avantage par rapport au précédent est de maintenir une dynamique concurrentielle entre solutions, voire même une forme de régulation concurrentielle sur la qualité de service et les prix
- En revanche, la mise en œuvre comme la gestion sont plus compliquées du fait notamment de la nécessité d'assurer un suivi de l'accessibilité service par service et de maintenir le référencement des lignes

Critères d'appréciation

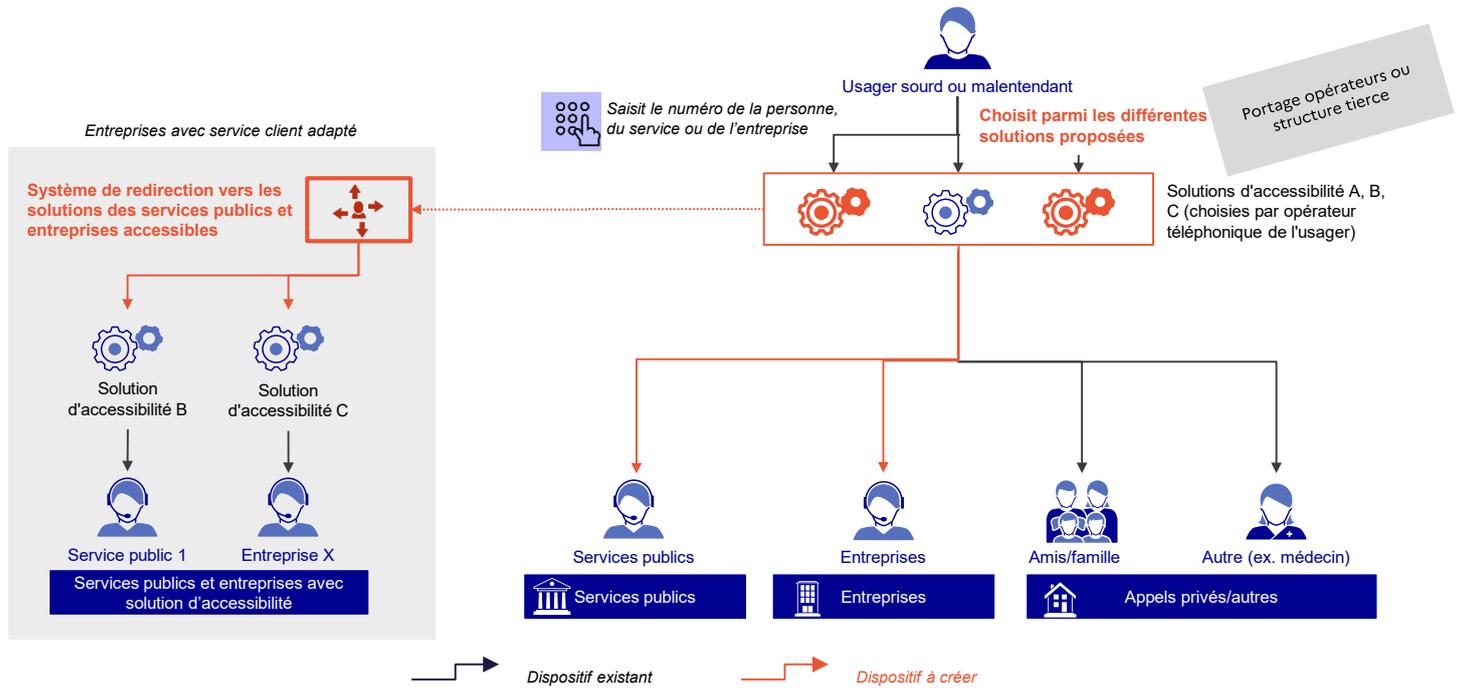
Critère	Statut	Description
Simplicité du parcours utilisateur	+	• Point d'entrée unique, la simplicité pour l'utilisateur dépendra de la capacité technique à intégrer les différentes plateformes des fournisseurs (fluidité, pas de nécessité de télécharger les différentes applications / logiciels etc.)
Liberté de choix	---	• Pas de liberté de choix, un fournisseur unique assure l'essentiel de l'accessibilité
Préservation de la concurrence	+	• option préservant une dynamique concurrentielle : bien que l'abonnement au CRT soit facilité, une concurrence vertueuse peut s'installer entre le CRT et les autres fournisseurs, en fonction de la qualité de service et du coût
Optimisation de la ressource 'interprètes, codeurs, etc.'	-	• Pas d'optimisation, régulation qui se fait par la capacité des différents fournisseurs à servir les volumes. Risque de court moyen terme que la ressource d'interprète ne suive pas l'augmentation des volumes au niveau du CRT
Simplicité de mise en place	---	• Faisabilité juridique complexe voire impossible (paiement de services publics à un service privé hors droit de la commande publique, probable rupture de concurrence au détriment des autres fournisseurs si des facilités de contractualisation avec le prestataire des opérateurs sont mises en place pour les entreprises et services publics) • Nécessité de confier la gestion opérationnelle des abonnements à une structure tierce
Simplicité de gestion de la solution	---	• Nécessite pour systématiser l'accessibilité un suivi des services et entreprises non accessibles • Nécessite un référencement de l'ensemble des lignes téléphoniques devant être accessibles (comme actuellement), ce qui est lourd pour les services dont l'accueil téléphonique est décentralisé

OPTION 3. CENTRE RELAIS UNIVERSEL (PORTAGE OPÉRATEURS OU STRUCTURE TIERCE)

Un service unique de centre relais permet d'appeler tout type d'interlocuteur. Afin de faire face aux volumes d'appels, ce service repose sur plusieurs fournisseurs. L'utilisateur choisit le fournisseur de son choix.

Le référencement n'est plus nécessaire. Seuls les services souhaitant maintenir leur solution se déclarent au CRT.

Un fonds unique assure le financement du dispositif. Les fournisseurs sont rétribués en fonction des volumes d'appels traités.



Synthèse de l'instruction

- Option qui allie la simplicité d'un centre relais universel avec l'intérêt d'une concurrence entre fournisseurs et d'une liberté de choix des utilisateurs
- La mise en place nécessite un changement de cadre légal, l'identification d'une structure porteuse et la sélection de fournisseurs par appel d'offres

Critères d'appréciation

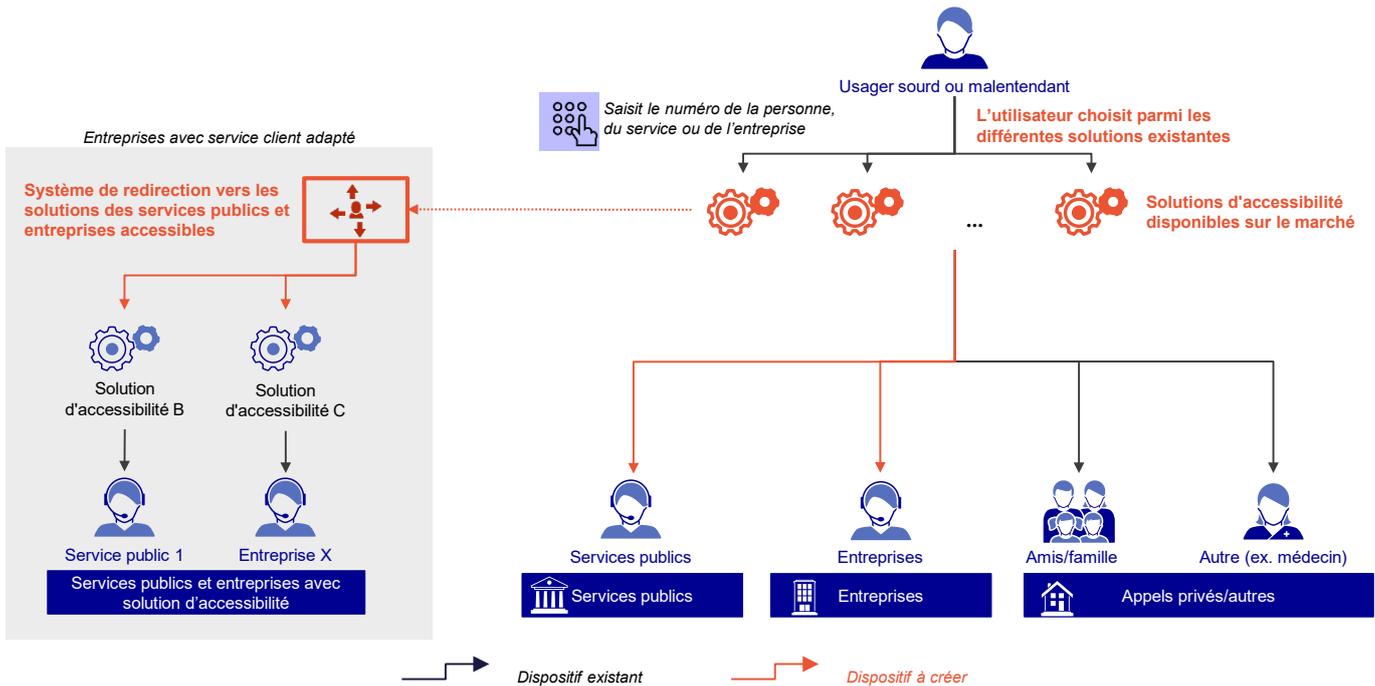
Simplicité du parcours utilisateur	++	<ul style="list-style-type: none"> • Point d'entrée unique • L'existence de plusieurs fournisseurs nécessite que l'utilisateur compare les offres • Les utilisateurs doivent rechercher les numéros, comme les entendants, sauf pour les services ayant conservé une solution tierce pour lesquels ils peuvent s'ils le souhaitent passer par le site internet du service ou de la solution
Liberté de choix	+++	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur est invité à choisir entre différentes solutions référencées
Préservation de la concurrence	+	<ul style="list-style-type: none"> • Option renforçant la dynamique concurrentielle, mais limité aux fournisseurs choisis par appel d'offres et rendant complexe l'arrivée de nouveaux acteurs
Optimisation de la ressource 'interprètes, codeurs, etc.'	-	<ul style="list-style-type: none"> • Pas d'optimisation, régulation qui se fait par la capacité des différents fournisseurs à servir les volumes
Simplicité de mise en place	---	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessité un changement de cadre juridique • Nécessite de désigner l'entité responsable (opérateurs ou autre à définir) • Nécessite la définition d'un mode de financement • Nécessite la mise en place d'une caisse pour gérer les flux financiers • Nécessite la création d'une redirection vers les solutions tierces, mais moins exigeante car pour moins de solutions
Simplicité de gestion de la solution	++	<ul style="list-style-type: none"> • Forte simplification : plus de référencement des lignes téléphoniques, plus de contrôle de la mise en accessibilité des services publics et entreprises, plus d'obligation pour ces acteurs de se rendre accessibles • Nécessite la gestion d'un système de rétribution multifournisseurs et le renouvellement régulier des appels d'offres

OPTION 4. MARCHÉ CONCURRENTIEL DE SOLUTIONS D'ACCESSIBILITÉ CHOISIES PAR L'UTILISATEUR

Une structure publique est chargée de labelliser et rétribuer des fournisseurs en concurrence. Les utilisateurs choisissent leur(s) fournisseur(s).

Un fonds unique assure le financement du dispositif. Les fournisseurs sont rétribués en fonction des volumes d'appels traités.

La possibilité de maintenir des solutions tierces peut être préservée en l'incluant dans le cahier des charges de labellisation.



Synthèse de l'instruction

- Avantages de la concurrence et de la liberté de choix
- Forte simplification pour les utilisateurs et gestion plus simple du fait de la centralisation
- Mais nécessitant la mise en place d'un fonds de financement mutualisé et un changement de cadre légal

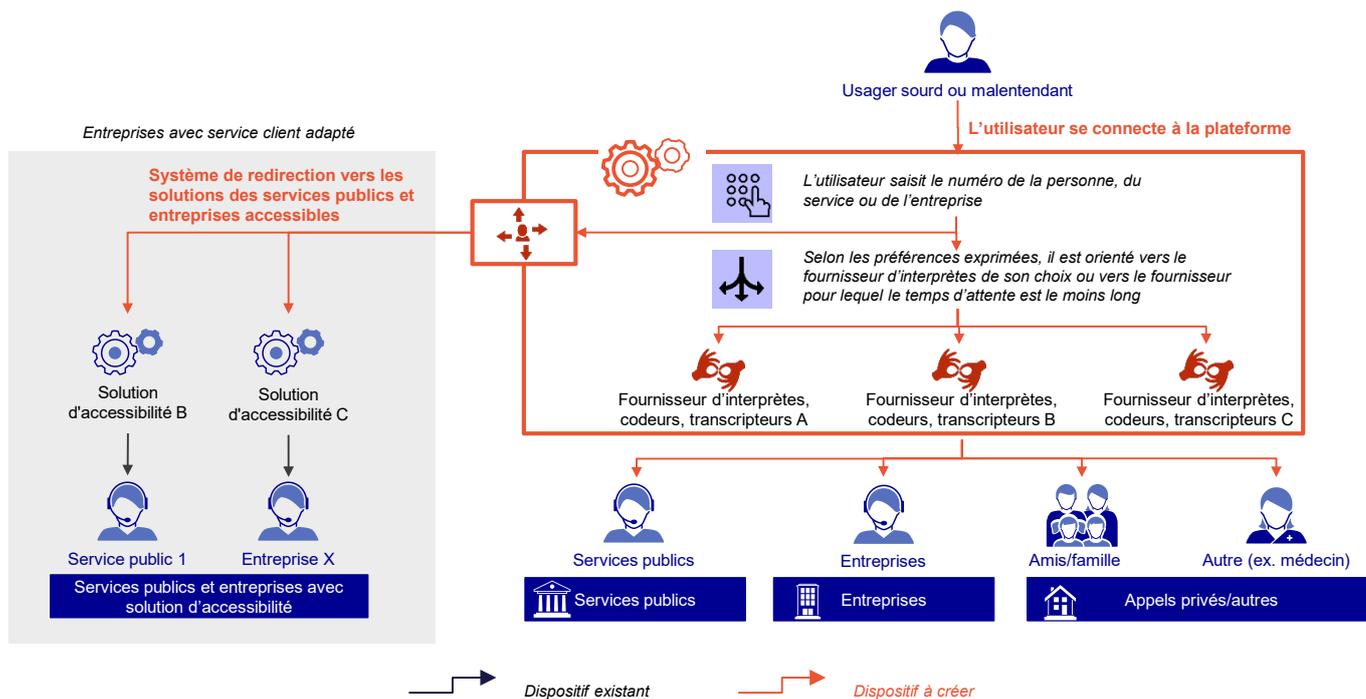
Critères d'appréciation

Simplicité du parcours utilisateur	++	• Dispositif potentiellement moins lisible pour l'utilisateur, qui doit se renseigner sur les offres existantes
Liberté de choix	+++	• L'utilisateur choisit entre différents fournisseurs
Préservation de la concurrence	+++	• Concurrence maximisée
Optimisation de la ressource 'interprètes, codeurs, etc.'	-	• Pas d'optimisation, régulation qui se fait par la capacité des différents fournisseurs à servir les volumes
Simplicité de mise en place	---	• Nécessité d'une évolution législative • Nécessite d'attribuer à une structure existante ou à créer la labellisation des fournisseurs • Nécessite la mise en place d'une caisse pour gérer les flux financiers et les règles de rétribution • Incertitude quant à la capacité à générer la concurrence souhaitée et phase de conception importante
Simplicité de gestion de la solution	++	• Forte simplification : plus de référencement des lignes téléphoniques, plus de contrôle de la mise en accessibilité des services publics et entreprises, plus d'obligation pour ces acteurs de se rendre accessibles • Nécessite la gestion d'un système de rétribution multifournisseurs

OPTION 5. PLATEFORME UNIQUE ET CONCURRENCE ENTRE FOURNISSEURS D'INTERPRÈTES

Une plateforme est mise en place (développement public ou appel d'offres) pour assurer l'interface utilisateur, fournir l'infrastructure visio, acheminer les appels et fédérer les offres d'interprètes, superviser les flux entre les différents fournisseurs pour réguler le temps d'attente.

Lorsque l'utilisateur se connecte à la plateforme, il a accès à différentes fonctions : choisir son mode de communication, paramétrer ses préférences, choisir son fournisseur et / ou choisir le fournisseur avec le délai d'attente le plus faible, accéder à l'annuaire des services directement accessibles etc.



Synthèse de l'instruction

- Système existant au Canada, permettant d'allier une interface unique avec une concurrence déplacée au niveau de la fourniture d'interprètes, transcripteurs etc.
- Ce système permet d'optimiser la gestion de la ressource en interprètes, mais il entraîne la disparition du modèle d'affaires actuel des fournisseurs (fourniture plateforme + professionnels de l'accessibilité)

Critères d'appréciation

Simplicité du parcours utilisateur	+++	• Un site / une application unique pour passer ses appels, pouvant offrir des fonctionnalités optimisées
Liberté de choix	++	• L'utilisateur n'a pas le choix de la plateforme mais peut s'il le souhaite choisir le fournisseur d'interprètes
Préservation de la concurrence	-	• Concurrence reportée au niveau de fournisseurs d'interprètes, entraînant une totale reconfiguration du marché actuel
Optimisation de la ressource 'interprètes, codeurs, etc.'	+++	• Optimisation grâce à la supervision assurée par la plateforme
Simplicité de mise en place	---	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessité d'une évolution législative • Nécessite la création d'une structure pour porter le développement et la gestion de la plateforme, référencer et labelliser les fournisseurs • Nécessite la mise en place d'une caisse pour gérer les flux financiers et les règles de rétribution • Forte déstabilisation des acteurs actuellement positionnés sur le marché de l'accessibilité téléphonique
Simplicité de gestion de la solution	-	<ul style="list-style-type: none"> • Forte simplification : plus de référencement des lignes téléphoniques, plus de contrôle de la mise en accessibilité des services publics et entreprises, plus d'obligation pour ces acteurs de se rendre accessibles • Mais gestion de la plateforme et labellisation / rétribution des fournisseurs à gérer

PRÉSENTATION DU CADRE JURIDIQUE ACTUEL DE L'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE



ARTICLE 105 DE LA LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE DU 7 OCTOBRE 2016

I.- Après le o du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un p ainsi rédigé :

« p) Un accès des utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques à une offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

« Cette offre est proposée sans surcoût aux utilisateurs finals, dans la limite d'un usage raisonnable dont les conditions sont définies par décret et dans le respect de conditions de qualité définies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

« Elle garantit les conditions de neutralité et de confidentialité mentionnées au b du présent I ainsi que la prévention de la violation des données à caractère personnel mentionnée à l'article 34 bis de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; ».

DECRET DU 9 MAI 2017 RELATIF A L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES AUX SERVICES TELEPHONIQUES

Article 1

Au paragraphe 2 du chapitre II du titre 1er du livre II de la partie réglementaire (décrets simples) du code des postes et des communications électroniques, il est ajouté un article D. 98-14 ainsi rédigé :

« Art. D. 98-14.-I.-L'offre mentionnée au p du I de l'article L. 33-1 est destinée à toute personne physique en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« II.-La limite d'usage raisonnable mentionnée au p du I de l'article L. 33-1 est fixée à :

«-une heure de communications mensuelles jusqu'au 30 septembre 2021 inclus ;

«-trois heures de communications mensuelles du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2026 inclus ;

«-cinq heures de communications mensuelles à compter du 1er octobre 2026.

« Cette durée comprend les appels émis et reçus.

« Est exclu du décompte de cette durée le temps d'attente avant la mise en relation avec l'opérateur relais.

« III.-Le service de traduction simultanée écrite et visuelle est proposé via une offre de téléphonie fixe ou mobile incluant un accès internet à des débits permettant la fourniture de ce service sans surcoût par rapport à une offre abordable et dans le respect des conditions de qualité définies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

« IV.-Le service mentionné au p du I de l'article L. 33-1 fonctionne selon les modalités horaires minimales suivantes :

«-du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 heures, hors jours fériés jusqu'au 30 septembre 2021 inclus ;

«-du lundi au vendredi de 8 h 30 à 21 heures et le samedi matin de 8 h 30 à 13 heures, hors jours fériés du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2026 inclus ; «-vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année à compter du 1er octobre 2026. »

II.- L'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est ainsi modifié :

a) Les mots : « déficientes auditives » sont remplacés par les mots : « sourdes et malentendantes » ;

b) Les mots : « écrite simultanée ou visuelle » sont remplacés par les mots : « simultanée écrite et visuelle » ;

2° Après le même premier alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

« Les services d'accueil téléphonique destinés à recevoir les appels des usagers sont accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, sans surcoût pour les utilisateurs finals et à la charge des services publics concernés.

« Les services d'accueil téléphonique sont accessibles directement ou, à défaut, par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne dédiée délivrant le service de traduction simultanée écrite et visuelle. L'accessibilité est soit assurée directement par le service public, soit confiée par le service public, sous sa responsabilité, à un opérateur spécialisé qui en assure la mise en œuvre et l'exécution. » ;

3° Après le deuxième alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Le service de traduction ou le dispositif de communication adapté mentionnés aux quatre premiers alinéas du présent article garantissent le respect de la confidentialité des conversations traduites ou transcrites. » ;

4° Au dernier alinéa, les mots : « déficientes auditives » sont remplacés par les mots : « sourdes et malentendantes ».

III.- Le chapitre II du titre Ier du livre Ier du code de la consommation est complété par un article L. 112-8 ainsi rétabli :

« Art. L. 112-8.-Les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à un seuil défini par décret rendent le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction

Article 2

Le service mentionné au deuxième alinéa de l'article 78 de la loi du 11 février 2005 susvisée fonctionne selon les modalités horaires minimales suivantes :

- jusqu'au 30 septembre 2026, sur une amplitude horaire au moins égale à 50 % de celle du service d'accueil téléphonique destiné à recevoir les appels des usagers ;

- à compter du 1er octobre 2026, aux mêmes horaires d'ouverture que ceux du service d'accueil téléphonique destiné à recevoir les appels des usagers.

Article 3

I. - Le seuil de chiffre d'affaires mentionné à l'article L. 112-8 est fixé à 250 millions d'euros. Il est calculé par unité légale sur la base de la moyenne du chiffre d'affaires annuel réalisé en France des trois derniers exercices comptables précédant l'année considérée.

simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, sans surcoût pour les utilisateurs finals et à la charge des entreprises concernées.

« Les services d'accueil téléphonique concernés sont accessibles directement ou, à défaut, par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne dédiée délivrant le service de traduction simultanée écrite et visuelle. L'accessibilité est soit assurée directement par l'entreprise, soit confiée par elle, sous sa responsabilité, à un opérateur spécialisé qui en assure la mise en œuvre et l'exécution. »

II. - Le service mentionné à l'article L. 112-8 du code de la consommation fonctionne selon les modalités horaires minimales suivantes :

- jusqu'au 30 septembre 2026, sur une amplitude horaire au moins égale à 50 % de celle du service client de l'entreprise concernée par l'obligation ;
- à compter du 1er octobre 2026, aux mêmes horaires d'ouverture que ceux du service client de l'entreprise concernée par l'obligation.

IV- La mise en œuvre du p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, de l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et de l'article L. 112-8 du code de la consommation s'appuie notamment sur la création d'un groupement interprofessionnel comportant notamment des opérateurs de communications électroniques, dont l'objet est d'assurer l'organisation, le fonctionnement et la gestion de services d'accessibilité téléphonique grâce à une mutualisation des coûts, selon des modalités définies par le décret mentionné au VII du présent article et sous le contrôle de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Les services de traduction mentionnés au p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation assurent, en mode simultané et à la demande de l'utilisateur, l'interprétariat entre le français et la langue des signes française, la transcription écrite et le codage en langage parlé complété.

L'accessibilité des services d'accueil mentionnés à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation peut être réalisée directement par des téléconseillers professionnels maîtrisant la langue des signes française, la transcription écrite ou le codage en langage parlé complété et dont les diplômes et qualifications sont précisés par le décret mentionné au VII du présent article.

V.-Au plus tard dix ans après la promulgation de la présente loi, et selon des modalités définies par le décret prévu au VII, le service de traduction mentionné au p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année, le service de traduction mentionné à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée fonctionne aux horaires d'ouverture des services d'accueil téléphonique concerné et le service de traduction mentionné à l'article L. 112-8 du code de

Article 5 (extrait)

II. - En application du IV de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée, la liste des diplômes et qualifications requis pour les téléconseillers professionnels qui interviennent dans les services d'accueil mentionnés à l'article 78 de la loi du 11 février 2005 susvisée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation est la suivante :

- les diplômes et qualifications mentionnés au I du présent article ;
- le diplôme de compétence en langue appliquée - spécialité langue des signes françaises de niveau au moins équivalent au niveau B2.

la consommation fonctionne aux horaires d'ouverture des services clients.

VI.- La mise en œuvre du p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, de l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée et de l'article L. 112-8 du code de la consommation peut s'appuyer sur des applications de communications électroniques permettant la vocalisation du texte, la transcription de la voix en texte, la traduction en et depuis la langue des signes française ou la transcription en et depuis le langage parlé complété. Cette mise en œuvre ne peut se substituer au service de traduction simultanée écrite et visuelle mentionné au p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation qu'à la condition de garantir une accessibilité de qualité équivalente et d'offrir les mêmes conditions de traduction aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques.

VII.- Les I et II entrent en vigueur selon des modalités et à une date prévues par décret et, au plus tard, cinq ans après la promulgation de la présente loi. Le III entre en vigueur à une date fixée par décret et, au plus tard, deux ans après la promulgation de la présente loi. Ce décret précise également les modalités de suivi de l'application du présent article et les diplômes et qualifications requis pour les professionnels intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels.

Article 6

I. - Les dispositions du I de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée entrent en vigueur deux ans après la promulgation de cette loi.

II. - Les dispositions du II de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée entrent en vigueur :

- deux ans après la promulgation de cette loi en ce qui concerne les services publics gérés par l'Etat ou un organisme le représentant et ceux gérés par des personnes privées chargées d'une mission de service public ;

- quatre ans après la promulgation de cette loi en ce qui concerne les services publics gérés par des collectivités territoriales, à l'exception des communes de moins de 10 000 habitants et de leurs groupements, ou des organismes les représentant ;

- cinq ans après la promulgation de cette loi en ce qui concerne les services publics gérés par des communes de moins de 10 000 habitants et de leurs groupements ou des organismes les représentant.

III. - Les dispositions du III de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée entrent en vigueur deux ans après la promulgation de cette loi.

Article 4

Les obligations de mise en accessibilité prévues par l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée font l'objet d'une évaluation semestrielle.

Cette évaluation porte sur la qualité des services décrits aux articles 1er à 3, notamment en ce qui concerne les usages spécifiques liés aux aphasiques et sourdaveugles, et sur l'impact économique pour le service public, les entreprises visées par l'article L. 112-8 du code de la consommation, et les opérateurs de communications électroniques fournissant ce service. Elle prend par ailleurs en compte les signalements des utilisateurs du service mentionné à l'article 1er, recueillis au terme d'une procédure définie dans le cadre des conditions de qualité mentionnées par l'article 105 susmentionné.

Cette évaluation est menée par les ministres en charge du numérique et du handicap, avec l'appui de l'Autorité de régulation des communications électronique, du Conseil national consultatif des personnes handicapées mentionné à l'article L. 146-1 du code de l'action sociale et des familles, des opérateurs de communications électroniques précités et des entreprises concernées.

L'évaluation du second semestre 2020, rendue publique le 31 décembre 2020 au plus tard, comprend également toute proposition permettant de renforcer, le cas échéant, l'effectivité, la qualité et la soutenabilité du dispositif.

Article 5

I. - En l'application du VII de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée pour une République numérique, la liste des diplômes et qualifications requis pour les professionnels qui interviennent sur l'accessibilité simultanée des appels des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques est la suivante :

1° Pour l'interprétation en langue française - langue des signes française :

- les diplômes nationaux de niveau Maitrise, Master ou équivalent en interprétation en langue des signes française ;

- les diplômes des établissements d'enseignement supérieur d'interprétariat en langue des signes française fixés par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur et des personnes handicapées ;

- les diplômes et les qualifications professionnelles délivrés par des organismes de formation et fixés par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur et des personnes handicapées ;

2° Pour le codage en langage parlé complété :

- les licences professionnelles de codeurs langue française parlée complétée délivrées par les universités, et les diplômes de catégorie supérieure ;

- les qualifications professionnelles fixées par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur et des personnes handicapées ;

3° Pour la transcription écrite simultanée :

- les attestations démontrant les performances minimales suivantes : vitesse de frappe minimale de 500 caractères par minute avec un maximum de deux fautes d'orthographe et de grammaire par minute, une fidélité de signification dans la restitution des propos des orateurs, un affichage continu avec un décalage maximal de cinq secondes permettant la fluidité des échanges.

II. - En application du IV de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée, la liste des diplômes et qualifications requis pour les téléconseillers professionnels qui interviennent dans les services d'accueil mentionnés à l'article 78 de la loi du 11 février 2005 susvisée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation est la suivante :

- les diplômes et qualifications mentionnés au I du présent article ;

- le diplôme de compétence en langue appliquée - spécialité langue des signes françaises de niveau au moins équivalent au niveau B2.

III. - Il est créé une commission consultative placée auprès du ministre chargé des affaires sociales, chargée de donner son avis au ministre sur :

- la liste des diplômes et qualifications en langue des signes française et en codage en langage parlé complété mentionnés au I en vue de son actualisation ;

- la liste des diplômes et qualifications requises pour l'accessibilité simultanée concernant les personnes aphasiques et les personnes sourdaveugles.

Cette commission comprend sept membres nommés par arrêté du ministre chargé des affaires sociales :

- un représentant du ministère chargé des personnes handicapées ;

- un représentant du ministère chargé de l'enseignement supérieur ;

- un représentant du ministère chargé du numérique ;

- un représentant de l'institut d'enseignement supérieur et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés ;

- deux représentants d'établissement d'enseignement supérieur ;

- un représentant du Conseil national consultatif des personnes handicapées.

Cette commission se réunit en tant que de besoin, sur convocation du directeur général de la cohésion sociale.

VIII.- Dans un délai de six mois à compter de la promulgation de la présente loi, le Gouvernement présente un plan des métiers visant à développer les formations conduisant aux professions spécialisées nécessaires à la mise en œuvre du présent article.

Article 7

La ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, le ministre de l'économie et des finances, la ministre des affaires sociales et de la santé, le secrétaire d'État chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche, la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, le secrétaire d'État chargé de l'industrie, du numérique et de l'innovation et la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

