



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Rupture d'égalité d'accès aux services clients pour les malentendants et sourds

Question écrite n° 36412

## Texte de la question

Mme Marine Brenier alerte Mme la secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées sur la rupture d'égalité d'accès aux services clients pour les personnes sourdes et malentendantes. Ces dernières rencontrent de nombreuses difficultés à contacter ces services clients. Pourtant, une loi d'octobre 2018 oblige les 1 500 plus grandes entreprises françaises à se doter d'un service client adapté aux personnes sourdes et malentendantes (les entreprises qui ont un chiffre d'affaires supérieur à 250 millions d'euros). Plusieurs d'entre elles n'ont pas les moyens de répondre à cette demande en interne, notamment par manque de moyens humains compétents en la matière, ou pour des raisons informatiques. C'est pourquoi elles se sont adaptées, en faisant appel à des centres spécialisés pour s'en charger. C'est la preuve que cela est possible. Cependant, les derniers chiffres datant de 2019 relèvent que seulement 10 % de ces 1 500 entreprises offrent un service adapté. Elle l'appelle donc à rappeler à ces entreprises l'obligation qui est la leur et à la faire respecter, mais également à les rencontrer pour voir comment le Gouvernement pourrait les accompagner dans la réalisation de celle-ci.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Marine Brenier](#)

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (5<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 36412

**Rubrique :** Personnes handicapées

**Ministère interrogé :** [Personnes handicapées](#)

**Ministère attributaire :** [Solidarités, autonomie et personnes handicapées](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [16 février 2021](#), page 1325

**Question retirée le :** 21 juin 2022 (Fin de mandat)