



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Accessibilité téléphonique des SP pour les personnes sourdes et malentendantes

Question écrite n° 510

Texte de la question

Mme Josiane Corneloup attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre des solidarités, de l'autonomie et de l'égalité entre les femmes et les hommes, chargée des personnes en situation de handicap, sur l'accessibilité téléphonique des services publics pour les personnes sourdes et malentendantes. Il existe aujourd'hui en France une application, Rogervoice, qui assure le centre relais téléphonique lancé par la FFTélécoms et qui permet aux personnes sourdes et malentendantes de passer des appels en choisissant le mode de communication qui leur convient. Il peut s'agir, avec la mobilisation d'interprètes en visio-conférence, de la transcription de texte, de la langue française parlée complétée (LFPC) ou de la langue des signes française (LSF). Entre 2018 et 2022, ce sont ainsi 730 000 appels qui ont pu être passés. Afin de renforcer l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes, ce dispositif doit être renforcé avec le soutien des pouvoirs publics. Le dernier comité interministériel du handicap prévoit pour 2023 l'accessibilité téléphonique des services publics. Cette réforme ambitieuse nécessite cependant de relever de nombreux défis : la formation d'interprètes alors que la profession connaît aujourd'hui une grave pénurie, la mise en place de solutions universelles pour l'ensemble des appels et un marché en libre concurrence. Elle lui demande donc quelles mesures le Gouvernement entend mettre en œuvre prochainement pour la réalisation de ce projet.

Texte de la réponse

La prise en compte du handicap et l'amélioration de l'accessibilité en faveur des personnes handicapées est une priorité du Gouvernement rappelée régulièrement par le chef de l'Etat et le Premier ministre. Comme l'a indiqué le Président de la République lors de la Conférence nationale du handicap (CNH) du 26 avril 2023, il est indéniable que si des efforts ont été effectués au cours des dernières années, il en reste encore beaucoup à entreprendre pour poursuivre de façon significative le processus de déploiement de l'accessibilité universelle. Plusieurs mesures annoncées lors de la CNH du 26 avril 2023 ou antérieurement à celle-ci concernent notamment les personnes déficientes auditives dans leurs relations avec les services publics. Elles portent sur l'accessibilité numérique de l'Etat, la communication accessible de l'Etat et l'élaboration d'une solution d'accessibilité téléphonique universelle. Sur l'accessibilité téléphonique : Le décret du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques prévoit que les services d'accueil téléphonique destinés à recevoir des appels des usagers doivent être accessibles aux personnes en déficience auditive dans les services publics. Des obligations d'accessibilité pèsent également pour les services d'accueil téléphonique des grandes entreprises et pour les opérateurs de téléphonie. La solution d'accessibilité téléphonique mise en place par chaque service public propose plusieurs choix à la personne déficiente auditive lorsqu'elle tente de joindre une personne publique : - la transcription instantanée de la parole ; - la visio-interprétation en langue des signes française ; - le visio-codage langue française parlée complétée ; - la visio-interprétation par l'intermédiaire de pictogrammes pour les personnes aphasiques. L'opérateur d'accessibilité va donc prêter sa voix à la personne sourde, sourdaveugle, malentendante ou aphasique, afin qu'elle puisse communiquer avec l'administration ; il fait l'interface entre l'utilisateur et le service public sollicité. La direction de l'information légale et administrative a en outre mis en place un dispositif de collecte des numéros accessibles sur l'annuaire des services publics. La mise en œuvre d'une solution d'accessibilité téléphonique universelle (SATU) a été actée au Comité interministériel du handicap (CIH) du 3 février 2022. La solution préconisée par les auteurs du rapport

BOROY -COLOMBANI pose le principe que tous les numéros de téléphone sont accessibles pour tous. Les utilisateurs choisissent entre différents fournisseurs d'accessibilité rétribués en fonction du volume d'appels relayés. Ces fournisseurs doivent mettre à leur disposition une solution d'accessibilité dans laquelle tous les numéros de téléphone sont accessibles dans les deux sens. Avec la direction générale des entreprises en cheffe de file, une équipe de projet, composée de la délégation interministérielle à l'accessibilité et du contrôle général économique et financier, a été constituée en début d'année 2023. Une ordonnance relative à l'accessibilité des personnes sourdes, malentendantes, aveugles et aphasiques aux services téléphoniques a été publiée le 7 septembre 2023. Ce texte pose les principes d'une « SATU » : parcours d'appel simple, garantie de confidentialité des échanges traduits ou transcrits, service de traduction simultanée écrite et visuelle, mutualisation des coûts entre les personnes assujetties à cette obligation d'accessibilité ». Il met également en place un régime de sanctions : avec la création d'une amende administrative pour les entreprises soumises à l'obligation de fournir l'accessibilité téléphonique. L'équipe projet élabore actuellement le dispositif de SATU posant le principe que tous les numéros de téléphone sont accessibles pour tous. Les utilisateurs en situation de handicap auditif pourront choisir entre différents fournisseurs d'accessibilité rétribués en fonction du volume d'appels relayés. Ces fournisseurs mettront à leur disposition une solution d'accessibilité dans laquelle tous les numéros de téléphone sont accessibles dans les deux sens, indépendamment de la nature du service appelé (service public, grande entreprise ou appel privé). Le référentiel de la SATU est actuellement en cours de finalisation : il s'agit d'un référentiel orienté sur les prestations que doivent fournir les prestataires d'accessibilité téléphonique à aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques souhaitant converser téléphoniquement. Les prochaines étapes du projet qui sera finalisé en 2025 sont : - la création d'un label permettant aux entreprises fournissant des solutions d'accessibilité téléphonique de se faire labelliser et ainsi d'accéder aux services proposés par le gestionnaire de la solution d'accessibilité qui aura été sélectionné à la suite d'un marché public et la réalisation de ce marché public ; - la mise à disposition d'un plan métiers en cours d'élaboration, sous l'égide du Secrétariat général du CIH en lien avec les ministères en charge de l'enseignement supérieur et de la recherche, de l'éducation nationale, du travail emploi et insertion, et de la transformation numérique. Son objectif est principalement de développer les formations supérieures, dont celles qui s'effectuent en apprentissage (niveau Master 1 et 2), de façon à favoriser des parcours professionnels actuellement en nombre insuffisant, notamment dans le domaine des traducteurs en langue des signes - ceci pour permettre d'assurer une qualité de service du meilleur niveau. Un colloque sur les métiers de l'accessibilité téléphonique se tiendra vers la fin du premier semestre 2025.

Données clés

Auteur : [Mme Josiane Corneloup](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (2^e circonscription) - Droite Républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 510

Rubrique : Personnes handicapées

Ministère interrogé : Personnes en situation de handicap

Ministère attributaire : Autonomie et handicap

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 octobre 2024](#), page 5218

Réponse publiée au JO le : [8 avril 2025](#), page 2471