



Amélie de Montchalin
Ministre de la Transformation et
de la fonction publiques

Sophie Cluzel
Secrétaire d'Etat auprès du
Premier ministre, chargée des
Personnes handicapées

Cédric O
Secrétaire d'Etat chargé de la
Transition numérique et des
Communications électroniques

Paris, le 03 février 2022

Communiqué de presse

Accessibilité téléphonique : une solution universelle à l'horizon 2024 pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques

À l'occasion du comité interministériel du handicap du 3 février 2022, Jérémie Boroy, président du Conseil national consultatif pour les personnes handicapées (CNCPH) et Anthony Colombani, directeur RSE, affaires publiques et communication de Bouygues Telecom, ont remis au Premier ministre les conclusions de leur rapport portant sur l'accessibilité téléphonique adaptée aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques.

Ce rapport, qui est rendu public ce jour, avait été confié par le Gouvernement à ces deux personnalités en juillet 2021 pour étudier les pistes visant à améliorer la mise en œuvre des obligations d'accessibilité qui incombent aux services publics, aux opérateurs de téléphonie et aux grandes entreprises depuis la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

Aujourd'hui, l'accessibilité téléphonique n'est effectivement pas appréhendée de manière homogène entre les différents services publics et privés concernés. De cette situation découle un paysage fragmenté et une forte complexité d'utilisation pour les usagers, qui doivent chercher pour chaque destinataire de leurs appels la solution adéquate.

Conformément aux recommandations de la mission, Amélie de Montchalin, ministre de la transformation et de la fonction publiques, Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, et Cédric O, secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, annoncent **la mise en œuvre d'une solution universelle de l'accessibilité téléphonique à l'horizon 2024**.

- Cette solution-cible permettra aux personnes concernées de pouvoir appeler et de recevoir des appels sans distinction d'interlocuteur, grâce à une interprétation en direct en langue des signes française ou en langage parlé complété, ou encore à une transcription texte. **Il s'agit d'une amélioration majeure, en matière d'accessibilité**

et d'expérience utilisateur, pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques qui représentent près d'un million de personnes en France.

L'utilisateur pourra recourir au fournisseur de solutions d'accessibilité de son choix, sous réserve que les solutions qu'il propose répondent à un cahier des charges donné. Le fournisseur sera alors rémunéré en conséquence.

- Cette solution-cible sera dotée d'une gouvernance associant représentants d'usagers, opérateurs, services publics et grandes entreprises. Les entreprises assujetties auront le choix de rejoindre la solution universelle ou de proposer leur propre système d'accessibilité.

Dans l'intervalle, les ministres annoncent plusieurs actions, également recommandées par la mission, permettant d'améliorer la situation existante en matière d'accessibilité téléphonique :

- l'élaboration d'un annuaire des services publics et privés d'ores et déjà accessibles, pour simplifier les parcours d'appel des utilisateurs et désengorger le centre relais téléphonique (CRT) ;
- la publication d'un « plan métiers » de l'accessibilité téléphonique en avril 2022, afin de satisfaire les besoins en matière de ressources humaines ;
- le renforcement de la responsabilité qui incombe aux grandes entreprises, avec notamment la publication de la liste des entreprises ne respectant pas leur obligation d'accessibilité, voire la mise en œuvre de sanctions dans un second temps ;
- et le lancement d'une première étape de développement d'une solution adaptée aux personnes aphasiques, qui sera opérationnelle en 2023.

Les ministres s'engagent enfin à rechercher à brève échéance la conclusion d'un accord avec les opérateurs du centre relais téléphonique permettant de garantir la prise en charge des appels à destination des services publics qui ne se seraient pas déjà mis en conformité en proposant une solution d'accessibilité.

Accéder au rapport [ici](#)

Amélie de Montchalin : « *Tous les Français doivent avoir accès aux services publics, sans distinction. Les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques ne sauraient être discriminées à cet égard par des complexités administratives. C'est pourquoi le Gouvernement souhaite initier sans attendre les travaux concrets pour créer rapidement une solution universelle d'accessibilité téléphonique pour tous en s'appuyant sur les conclusions du rapport d'Anthony Colombani et de Jérémie Boroy.* »

Sophie Cluzel : « *L'accessibilité téléphonique est un enjeu majeur dont le Gouvernement se saisit pour faire bénéficier à toutes les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques, d'un usage facilité des services de téléphonie, qu'il s'agisse de joindre un service public, une entreprise privée ou un particulier. Prendre son téléphone pour passer ou recevoir un appel doit être, demain, un geste anodin pour tous.* »

Cédric O : « *L'accès de tous aux communications téléphoniques est une condition d'une égalité des chances effective. Les annonces d'aujourd'hui sont cruciales : elles marquent le lancement des travaux pour l'élaboration d'une solution universelle d'accessibilité téléphonique qui contribuera à cette égalité des chances pour les personnes malentendantes, sourdes, sourdaveugles ou aphasiques.* »

Contacts :

Cabinet de Sophie Cluzel

seph.communication@pm.gouv.fr

Cabinet d'Amélie de Montchalin

presse.mtftp@transformation.gouv.fr

Cabinet de Cédric O

presse@numerique.gouv.fr