

1 Les opérateurs s'engagent pour l'accessibilité



13 279

heures de communication LSF* / LPC**
Texte à destination des personnes sourdes et malentendantes en service après-vente soit **+64%**



* Langue des Signes Française
** Langage Parlé Complété



+ de 9 000 vendeurs formés

- Sensibilisation des salariés des opérateurs au handicap et à l'accessibilité.
- Mobilisation soutenue des opérateurs pour rendre l'ensemble des pages web de leurs sites accessibles.



+ de 95% des points de vente

sont adaptés aux personnes handicapées dont l'intégralité des points de vente nouveaux ou rénovés.



14 344

factures adaptées en papier

pour plus de services personnalisés **+9%**. Par ailleurs, les opérateurs proposent également aux clients de consulter leurs factures en ligne, qui sont accessibles à toutes et à tous.



64 659 factures disponibles en version adaptée

LES OPÉRATEURS COMMUNIQUENT AUPRÈS DE LEURS CLIENTS SUR LES OPTIONS D'ACCESSIBILITÉ QUI S'OFFRENT À EUX ET LES ACCOMPAGNENT TANT QUE DE BESOIN.

2 Une offre toujours plus riche adaptée aux différents types de handicap

50 services mobiles ou applications adaptées librement téléchargeables.



Ces applications sont :

- mises à disposition par les opérateurs en **libre-service**. Certains opérateurs proposent toujours des installations gratuites sur terminaux mobiles,
- en **open source** pour certaines, afin de garantir une amélioration continue du service,
- souvent **proposées nativement** sur les terminaux de nombreux constructeurs et opérateurs de systèmes d'exploitation.

53 terminaux fixes et mobiles

retenus par les opérateurs
↗ **des terminaux mobiles**
Cette hausse prend en compte les changements d'usage en matière de téléphonie mobile.



Essor des télécommandes ou applications smartphones pour contrôler des interfaces TV par la voix

Les nouveaux décodeurs mis en circulation sont compatibles avec l'accès à l'audiodescription. **AD)))**



3 Les opérateurs toujours plus attentifs aux besoins des utilisateurs

Lancement en 2018

du service de télécommunications interpersonnelles ouvert aux personnes sourdes et malentendantes, opéré par



rogervoice

1 850 heures de téléphonie

accessibles aux personnes sourdes et malentendantes entre octobre et décembre 2018.



La Fédération Française des Télécoms

- s'engage auprès de la **Fédération Nationale des Aphasiques de France (FNAF)** pour créer le **premier diplôme universitaire de formation des accompagnants** chargés d'assister les personnes **aphasiques** lors de leurs conversations téléphoniques,
- poursuit une concertation active avec l'ensemble des associations afin d'**améliorer le service et de le rendre accessible à tous**,
- développe ses informations grand public en **version FALC** (Facile À Lire et à Comprendre).