

— TROIS ANS DU CENTRE RELAIS TÉLÉPHONIQUE —

**La FFTélécoms, ses opérateurs et la société Rogervoice
se félicitent du chemin parcouru et restent mobilisés
dans le cadre des travaux lancés par la mission
de préfiguration sur l'accessibilité téléphonique**

Paris, le 1^{er} octobre 2021

Le 8 octobre 2018, les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms (Altice-SFR, Bouygues Telecom, BTBD*, La Poste Mobile et Orange) lançaient le service de Centre Relais Téléphonique (CRT) adapté aux appels interpersonnels des personnes sourdes et malentendantes. Ce service, opéré par la start-up française Rogervoice, consiste en une application proposée à l'ensemble des clients de ces opérateurs, et permet une mise en relation d'une personne sourde ou malentendante avec un interprète en Langue des Signes Française, un codeur en Langue française Parlée Complétée, ou par écrit – dans la limite d'une heure par mois offerte.

Une solution de sous-titrage des appels automatisée est également proposée depuis 2020 et une modalité de communication reposant sur le braille est mise à disposition des personnes sourdaveugles depuis septembre 2021.

Depuis le lancement du centre relais, le partenariat entre la FFTélécoms et Rogervoice a permis de rendre accessibles plus de 450 000 appels pour 1,8 million de minutes gérées. Sur la 3^{ème} année du service, le volume de minutes a augmenté de près de 30% par rapport à l'année précédente. Une augmentation constante qui illustre la forte demande au sein de la communauté sourde et malentendante. Le service est d'ailleurs plébiscité par ses utilisateurs et décroche l'excellente note de 4,8/5 sur l'App Store (pour 1 900 avis) et la très bonne appréciation de 4/5 sur le Google Play Store (pour 1 114 avis).

De plus, le service a fait l'objet d'une amélioration continue grâce à l'investissement conjoint des équipes de Rogervoice et des opérateurs, mais également grâce aux conseils et remontées terrain des associations représentatives des utilisateurs du service. Ainsi, de nouvelles méthodes d'accessibilité visuelle sur grand écran ou en modes sombres et haut contraste ont récemment été intégrées au sein de l'application. Encore une nouveauté : il est désormais possible pour les utilisateurs de sous-titrer les messages vocaux reçus.

En application de l'article 105 de la loi pour une République numérique et de son décret d'application, **le forfait des utilisateurs passe à trois heures de communication offertes au premier octobre 2021, et les horaires d'ouverture sont élargis à la soirée et au samedi matin.**

Arthur Dreyfuss, Président de la Fédération Française des Télécoms :

« Il s'agit d'un enjeu important pour les opérateurs. La loi prévoit que les appels vers les services publics et les grandes entreprises doivent transiter par des solutions que ces entités ont mises en place. Or, trois ans après le lancement du service, nous constatons que près de deux tiers des appels reçus au Centre Relais Téléphonique concernent des services clients ou des appels administratifs. Le service est donc parfois surchargé, et les clients doivent utiliser leur forfait pour des appels qui devraient être rendus accessibles directement par les structures concernées. »

Olivier Jeannel, CEO de Rogervoice :

« L'élargissement des horaires et du forfait est une suite logique que nous sommes les premiers à défendre chez Rogervoice. Nos utilisateurs plébiscitent énormément le service. Nous recrutons à tour de bras et un plan de développement du métier d'interprètes, prévu par la loi, est toujours attendu pour adresser la pénurie des professionnels qualifiés en France. L'impact va au-delà de l'accessibilité téléphonique et adresse des besoins dans l'éducation, la santé et l'emploi. »

Outre la question de la surcharge du service, une autre brique manque à l'édifice : l'accessibilité des appels téléphoniques aux personnes aphasiques. Pourtant prévu par la loi, et malgré une forte mobilisation de la Fédération, de Rogervoice et des associations concernées, le service n'a pas encore pu être ouvert faute de formation de personnes chargées de la médiation des conversations.

Depuis le lancement du service, la Fédération et ses membres ont alerté le Gouvernement de manière continue à ces sujets. En juillet 2021, le Gouvernement a acté la mise en place d'une mission de préfiguration visant à réformer le service dans le but que chaque partie concernée par la loi, à savoir les grandes entreprises, services publics et autres opérateurs télécoms, prenne ses responsabilités et améliore ainsi la qualité du service rendu aux utilisateurs. Les opérateurs membres de la Fédération et Rogervoice saluent cette avancée et sont engagés auprès des pouvoirs publics pour que les clients sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques puissent pleinement profiter de leur droit à téléphoner librement.

* BTBD : Bouygues Telecom Business-Distribution, comprenant les marques suivantes : Auchan Télécom, Cdiscount Mobile, CIC Mobile, Crédit Mutuel Mobile et NRJ Mobile.

À propos de la Fédération Française des Télécoms :

Créée le 24 septembre 2007, la Fédération Française des Télécoms (FFTélécoms) réunit les opérateurs de communications électroniques en France. Elle a pour mission de promouvoir une industrie responsable et innovante au regard de la société, de l'environnement, des personnes et des entreprises, de défendre les intérêts économiques du secteur et de valoriser l'image de ses membres et de la profession au niveau national et international. Pour réaliser ses missions, la Fédération organise dans l'intérêt de ses membres, un dialogue structuré et constant avec l'ensemble des parties prenantes du secteur et de son environnement institutionnel et privé. Elle privilégie chaque fois que possible la régulation ouverte. Elle assure de façon exigeante la représentation du secteur sur les questions d'intérêt commun dans le respect absolu des règles de la concurrence en vigueur.

À propos de Rogervoice :

Rogervoice est un opérateur de téléphonie dédié à l'accessibilité pour les personnes sourdes et malentendantes. Au total sur l'ensemble de ses services, Rogervoice a rendu accessible plus de deux millions d'appels de par ses utilisateurs dans le monde. Aujourd'hui Rogervoice c'est :

- > Plus de 2 millions d'appels depuis le lancement ;
- > Environ 2 500 appels quotidiens ;
- > 4 modes de communication : Langue de Signes française, Langue française parlée complétée, mode compatible braille et transcription écrite ;
- > Une présence dans 52 pays et plus de 100 langues ;
- > Plus de 40 000 utilisateurs.

Les liens utiles :

- > **Site internet de la FFTélécoms** : www.fftelecoms.org
- > **Site internet de Rogervoice** : rogervoice.com/fr
- > **Média Kit Rogervoice** : bit.ly/Media-Kit-Rogervoice

Contacts presse :

- > **FFTélécoms** : Alice Provost – aprovost@fftelecoms.org – 06 07 65 11 37.
- > **Rogervoice** : Emma Dubrunfaut – emma@rogervoice.com – 07 64 72 84 33.