

Décembre 2022

10^{ème} Bilan de la Charte d'engagements volontaires pour l'accès des personnes en situation de handicap aux communications électroniques



**10 ans d'engagements de la Fédération Française
des Télécoms pour l'accessibilité de toutes et tous !**

Nous sommes la Fédération Française des Télécoms.

C'est l'association de tous les opérateurs de télécommunications en France.

On parle aussi de communications électroniques en France.

Un opérateur de communications électroniques est une entreprise qui fournit un service pour communiquer à distance, par exemple le téléphone ou Internet.

Les grands fournisseurs de communications électroniques français sont par exemple : Bouygues Telecom, La Poste Mobile, Orange, SFR....

**Grâce à la Fédération Française des Télécoms,
les opérateurs travaillent ensemble
pour aider les personnes en situation de handicap.**

Les opérateurs veulent permettre aux personnes en situation de handicap un accès plus facile au téléphone et aux services téléphoniques.

Ils veulent rendre les documents administratifs plus accessibles, par exemple des factures, des informations commerciales, ...

Nous avons signé une charte avec le Gouvernement il y a 10 ans.

Cette charte s'appelle la « Charte d'engagements volontaires pour l'accès des personnes en situation de handicap aux communications électroniques ».

Cette charte est un document avec les mêmes règles pour tous les opérateurs.

Ces règles permettent aux opérateurs de rendre leurs produits

et leurs services accessibles à tous.

Il existe déjà des règles obligatoires sur l'accessibilité pour les opérateurs.

Mais avec cette charte nous voulons aller encore plus loin que les règles obligatoires.

Les opérateurs font de plus en plus de choses pour rendre leurs produits et leurs services accessibles à tous.

Aujourd'hui, la Fédération Française des Télécoms fait le bilan de nos engagements, c'est-à-dire le bilan de nos promesses faites depuis 10 ans.

Dans cette charte, les opérateurs de communications électroniques ont décidé 4 engagements.

Ces engagements ont aussi été décidés avec les associations qui représentent les utilisateurs.

NOS 4 ENGAGEMENTS

- 1 • PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES ACCESSIBLES
- 2 • INFORMER LES CLIENTS DES PRODUITS ET DES SERVICES ACCESSIBLES
- 3 • S'ADAPTER AUX BESOINS DES CLIENTS
- 4 • CONTINUER D'INNOVER POUR L'ACCESSIBILITÉ

ENGAGEMENT N°1

PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES ACCESSIBLES

En 10 ans l'accessibilité a fait beaucoup de progrès.
Par exemple avec :

DES TÉLÉPHONES PLUS ACCESSIBLES :

Les fabricants de téléphones
font presque tous des téléphones accessibles aujourd'hui.
Des téléphones fixes ou des téléphones mobiles.

Les téléphones accessibles ce sont par exemple des téléphones :

- Avec des grosses touches pour les personnes âgées,
- Avec des systèmes de reconnaissance vocale, cela veut dire que l'on peut par exemple demander à son téléphone d'envoyer un message juste en parlant..

Notre bilan en 10 ans :

Les opérateurs de communications électroniques vendent de plus en plus de téléphones accessibles. Ces téléphones sont aujourd'hui disponibles dans tous les magasins des opérateurs.



➔ DES APPLICATIONS PLUS ACCESSIBLES :

Aujourd'hui il y a de plus en plus d'applications accessibles. Par exemple des applications pour :

- Pouvoir vous déplacer grâce à une aide vocale
- Adapter l'utilisation de votre téléphone selon vos besoins, comme grossir les lettres

Notre bilan en 10 ans :

Aujourd'hui presque tout le monde peut utiliser les téléphones, même les personnes en situation de handicap.

Nous sommes les premiers à avoir amélioré l'accessibilité téléphonique.

Mais aujourd'hui les fabricants de téléphones et d'applications nous ont rejoint.

Nous en sommes fiers.

➔ LA TÉLÉVISION ACCESSIBLE

La loi impose aux services de télévision d'être accessibles.

Les opérateurs proposent des services de télévision accessibles, par exemple :

- Le sous-titrage des émissions de télévision pour les personnes sourdes et malentendantes.
- L'audiodescription, pour les personnes aveugles. C'est quand une voix décrit ce qu'il se passe à l'écran.
- Des décodeurs de télévision accessibles avec la possibilité d'agrandir les images à l'écran ou de remplacer la télécommande par la voix,



ENGAGEMENT N°2

INFORMER LES CLIENTS SUR LES SERVICES DEVENUS ACCESSIBLES POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En 10 ans nous avons beaucoup informé sur l'accessibilité téléphonique.

Aujourd'hui de plus en plus de personnes savent que cela existe, par exemple les personnes en situation de handicap.

Notre bilan en 10 ans :

Les personnes achètent de plus en plus de téléphones accessibles aux opérateurs de communications électroniques sur Internet grâce à :

- Nos nombreuses communications faites depuis 10 ans.
- L'accessibilité numérique des sites Internet des opérateurs, par exemple de plus en plus de sites internet peuvent être utilisés par des personnes aveugles.

Aujourd'hui il y a beaucoup moins de demandes d'informations. Car tout le monde a accès à l'information.

ENGAGEMENT N°3

NOUS ADAPTER AUX BESOINS DES CLIENTS

SENSIBILISER TOUS LES SALARIÉS À L'ACCESSIBILITÉ

C'est très important de sensibiliser à l'accessibilité, surtout les vendeurs qui sont en contact direct avec les clients.

Notre bilan en 10 ans :

Tous les actuels et nouveaux salariés de Bouygues Telecom, Orange et SFR sont formés à l'accessibilité.

➡ AVOIR DES MAGASINS PHYSIQUEMENT ACCESSIBLES

La loi impose aux magasins d'être accessibles à tous.
Par exemple il doit y avoir des accès pour les personnes en fauteuil roulant.

Notre bilan en 10 ans :

Tous les magasins des opérateurs sont accessibles.

➡ ADAPTER LES FACTURES

Il y a de plus en plus de factures adaptées.
Les factures adaptées ce sont par exemple des factures sur papier avec des gros caractères ou en braille.

Notre bilan en 10 ans :

L'envoi de factures en braille ou en gros caractères a doublé.

➡ AMÉLIORER L'UTILISATION DES TÉLÉPHONES AUX PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Les opérateurs ont des centres d'appels pour renseigner les clients par téléphone.
Ces centres d'appel sont aujourd'hui tous accessibles aux personnes sourdes et malentendantes.
Elles peuvent communiquer par exemple grâce :

- À la LSF. C'est la Langue des Signes Française.
- Ou au sous-titrage en texte.



Notre bilan en 10 ans :

Les centres d'appels ont reçu 4 fois plus d'appels de sourds et malentendants.

ENGAGEMENT N°4

CONTINUER D'INNOVER POUR L'ACCESSIBILITÉ

Grâce à la Charte, Bouygues Telecom, Orange et SFR communiquent avec des sites Internet et des documents accessibles.

Nous voulons continuer à inventer des solutions pour plus d'accessibilité téléphonique.

Nous avons un prix qui s'appelle le Prix Télécoms Innovations.

Le Prix Télécoms Innovations existe depuis 6 ans.

C'est une récompense pour une entreprise ou une structure qui a la meilleure idée pour l'accessibilité, par exemple dans l'accessibilité téléphonique.

Nous avons récompensé en 2018 la société Rogervoice.

Rogervoice a créé une solution pour les sourds et malentendants.

Rogervoice sous-titre en direct les appels téléphoniques.

Tous les opérateurs se sont mis d'accord pour :

- Utiliser Rogervoice.
- Investir de l'argent pour développer Rogervoice.

Notre bilan depuis 3 ans :

Il y a eu presque 2 fois plus d'appels avec Rogervoice.



Les personnes qui utilisent le braille sur leur téléphone mobile peuvent maintenant utiliser Rogervoice.

© Logo européen Facile à lire : Inclusion Europe. Plus d'informations sur le site <http://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

Mise en accessibilité Facile à Lire et à Comprendre (FALC) @com-access.fr
Nos remerciements à Tess et Anthony du collectif CAP'acité (capacite.net)