

BILAN DE LA CHARTE D'ENGAGEMENTS POUR L'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

10 ANS D'ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE L'ACCESSIBILITÉ DE TOUTES ET TOUS !

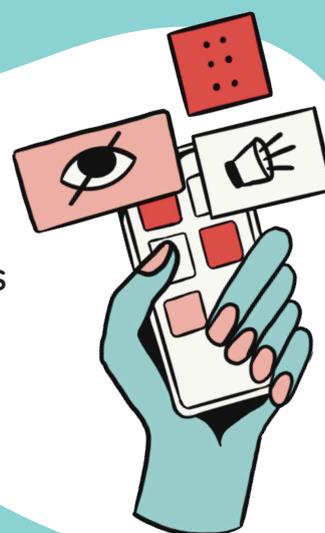
Décembre 2022

En juin 2011, la Fédération Française des Télécoms, le ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale ainsi que le Comité Interministériel du Handicap (CIH) signaient une charte novatrice, allant bien au-delà des obligations légales et réglementaires en vigueur. Elle s'articule autour de quatre principes :



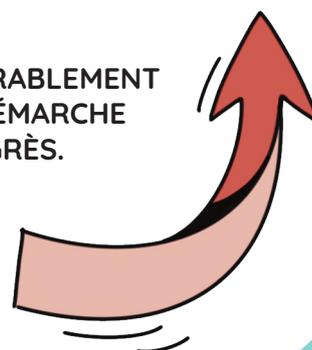
INFORMER
LE GRAND PUBLIC
DES OFFRES
ACCESSIBLES

PROPOSER
DES PRODUITS
ET DES SERVICES
ACCESSIBLES



ASSURER UN SUIVI
CLIENTÈLE ADAPTÉ

S'INSCRIRE DURABLEMENT
DANS UNE DÉMARCHE
DE PROGRÈS.



Quel bilan dresser de ces 10 ans d'actions concrètes prises par les opérateurs, en concertation continue avec les associations représentatives des usagers ?

ENGAGEMENT N°1

PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES ACCESSIBLES

Les opérateurs ont été précurseurs dans la démarche d'identification des téléphones fixes et mobiles accessibles, afin de pouvoir mieux orienter leurs clients.



en
2011

nous avons identifié
44 modèles de terminaux mobiles
et **10 téléphones fixes.**



en
2021

ce sont **7 téléphones fixes**
et **69 téléphones mobiles**
identifiés !

De plus, nous constatons que les terminaux proposés en 2011 pour les personnes en situation de handicap n'étaient pas des modèles grand public. **En 2021, la tendance est radicalement différente : l'accessibilité par défaut des smartphones est en train de devenir une norme, ce qui est une excellente nouvelle !**

Cette même tendance s'est confirmée avec le temps concernant les applications dédiées, qui sont de moins en moins nécessaires. Aujourd'hui, les applications de suivi de la consommation des opérateurs sont de plus en plus accessibles et ils peuvent proposer une application de téléphonie adaptée.



NOTRE BILAN :

Si les opérateurs étaient les premiers vecteurs de l'accessibilité téléphonique et numérique il y a dix ans, nous sommes fiers d'avoir été rejoints par d'autres acteurs comme les concepteurs de smartphones et d'applications.

Par ailleurs, les opérateurs respectent évidemment strictement leurs obligations légales et réglementaires, en assurant la reprise des sous-titres des chaînes télévisées ainsi que celle de l'audiodescription grâce à des décodeurs TV compatibles.

ENGAGEMENT N°2

INFORMER LE GRAND PUBLIC DES OFFRES ACCESSIBLES



En 2021, nous avons édité **21 637 supports de communication accessibles** contre 68 213 en 2011. Si ce nombre était resté stable entre 2011 et 2018, nous avons remarqué une **forte baisse en 2019 (16 457), stabilisée depuis.**



NOTRE BILAN :

Nous constatons que le chiffre de nos ventes en ligne est en nette hausse et que grâce à une accessibilité toujours plus importante de nos sites et applications, nous recevons en conséquence moins de demande de communications en général. Les équipements des personnes (ordinateurs, smartphones, tablettes, etc.) étant également de plus en plus accessibles, les utilisateurs commencent à accéder à une équité réelle de traitement !

ENGAGEMENT N°3

ASSURER UN SUIVI EN CLIENTÈLE ADAPTÉ

Dès le début du parcours client, nous nous efforçons d'être le plus accessible possible. Ainsi, tous les salariés de Bouygues Telecom, Orange et SFR sont sensibilisés dès leur entrée dans l'entreprise, avec une attention particulière portée sur les forces de vente. Nos points de vente sont évidemment accessibles dès la construction ou en cas de rénovation – dans le respect des obligations légales.

Par ailleurs, nous donnons à des clients la possibilité de demander des factures adaptées, par exemple en braille ou en caractères agrandis.

En 2021, nous en avons ainsi produit **22 970, soit plus de :**

20%

d'augmentation
depuis 2020

48,85%

depuis 2012 !

Les centres de services clients par téléphone des opérateurs sont accessibles à tous en proposant les services de l'interprétariat en LSF. Si en 2011 seules 1 214 heures étaient rendues accessibles grâce à la langue des signes française, le langage parlé-complété ou encore le sous-titrage texte, nous avons rendu **5 022,12 heures d'appels accessibles en 2021, soit une augmentation de plus de 300 %.**



ENGAGEMENT N°4

S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Au titre de la Charte, tous les opérateurs mettent en place une communication dédiée et la Fédération Française des Télécoms rend public le bilan de mise en œuvre de la charte chaque année.



Au-delà de la Charte, nous avons constamment cherché à améliorer nos solutions, **par exemple en consacrant deux des six éditions du prix Télécoms Innovations à la question de l'accessibilité !**

Pour notre première édition, nous avons choisi de nous intéresser à l'accessibilité téléphonique et avons notamment récompensé la start-up française Rogervice. Lorsque nous avons mis en application la loi pour une République numérique, selon laquelle les opérateurs doivent permettre une accessibilité téléphonique pour leurs clients, les opérateurs ont décidé de mettre leurs forces en commun et de proposer une solution unique, pour plus de simplicité pour l'utilisateur et toujours avec Rogervice.

Depuis son lancement en 2018, les opérateurs n'ont pas ménagé leurs efforts d'investissements afin de répondre à l'engouement de la part des utilisateurs pour le service :



avec plus de 240 000
appels passés en 2021
(contre 150 000 en 2020)
soit une augmentation de

et 18 716 heures
de communications
(contre 10 682 en 2020)
soit une augmentation de

60% 75%

En 2021, nous avons étendu le service aux personnes sourd-aveugles utilisatrices d'une plage braille, une première sur un téléphone mobile !

Pour les 10 prochaines années, nous entendons bien poursuivre nos efforts aux côtés de l'industrie du numérique, pour une société toujours plus accessible et inclusive.

