

PROJET DE LOI POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE :

L'opportunité de développer en France l'accès au téléphone des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la communication (et de permettre à tous les autres de leur téléphoner) grâce à un centre relais téléphonique généraliste.

En France, 500 000 personnes ne peuvent téléphoner du fait de leur handicap auditif ou de la communication. Ce sont autant de personnes qui ne peuvent être jointes par téléphone. Cet obstacle représente une situation de handicap et a des répercussions au quotidien dans la vie personnelle, sociale et professionnelle des publics de personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la communication.

Malgré l'évolution extraordinaire des nouvelles technologies de la communication ces dernières années, la téléphonie vocale reste incontournable dans notre quotidien et la vie économique de notre pays.

C'est pourquoi d'autres pays ont fait le choix depuis plusieurs années de mettre en place un centre relais téléphonique généraliste (ou plusieurs) : il s'agit d'une plate-forme en ligne, depuis laquelle des professionnels de la communication accessible (interprètes en langue des signes, transpositeurs, etc.) mettent en relation deux interlocuteurs qui n'ont pas le même mode de communication, et assurent, en temps réel, l'accessibilité de leur échange téléphonique, quel que soit le motif de l'appel.

Cette solution innovante a fait ses preuves là où elle a été déployée pour fonctionner 24/24, comme aux Etats-Unis. Les associations représentant les publics concernés en France sont mobilisées depuis 2006 pour qu'une telle solution soit retenue.

Le projet de loi pour une République numérique constitue le vecteur législatif nécessaire pour impulser et encadrer le développement d'un centre relais téléphonique généraliste. Mais la rédaction actuelle de l'article 43 du projet gouvernemental ne répond pas aux besoins des publics concernés et risque d'être totalement inopérant.

C'est donc une nouvelle rédaction qui est proposée pour privilégier la simplicité et l'efficacité du dispositif dont le financement peut être assuré par une « accès-participation » (0,65 € par abonné par an). Ce centre relais téléphonique généraliste pourra ainsi d'ici 10 ans répondre aux besoins de 91 000 utilisateurs et créer 1500 emplois directs nécessaires à son fonctionnement. Facteur de croissance, ce service innovant sera également générateur d'économies conséquentes pour l'État (grâce à leur nouvelle autonomie face au téléphone, 30 000 emplois retrouvés par des personnes handicapées entraînent 288 millions d'euros d'économies sur le budget de l'Allocation Adulte Handicapé et 75 millions d'euros d'impôts sur le revenu supplémentaires).

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| 1. Le centre relais téléphonique généraliste : besoins et fonctionnement .. | 3 |
| 2. Les objectifs à atteindre selon les associations | 6 |
| 3. La rédaction actuelle de l'article 43 : un dispositif inopérant qui ne répond pas aux besoins des publics concernés | 8 |
| 4. Pour une accessibilité téléphonique réaliste et efficace : une nouvelle rédaction de l'article 43 | 11 |
| 5. Chiffres clefs | 12 |
| 6. FAQ - Le centre relais téléphonique : vérités et contre-vérités | 13 |
| 7. Lexique | 18 |
| 8. Ressources documentaires | 19 |

« Il faut être au moins deux pour qu'on puisse commencer à parler de surdité. La surdité est un rapport, c'est une expérience nécessairement partagée ».

Bernard Mottez, sociologue

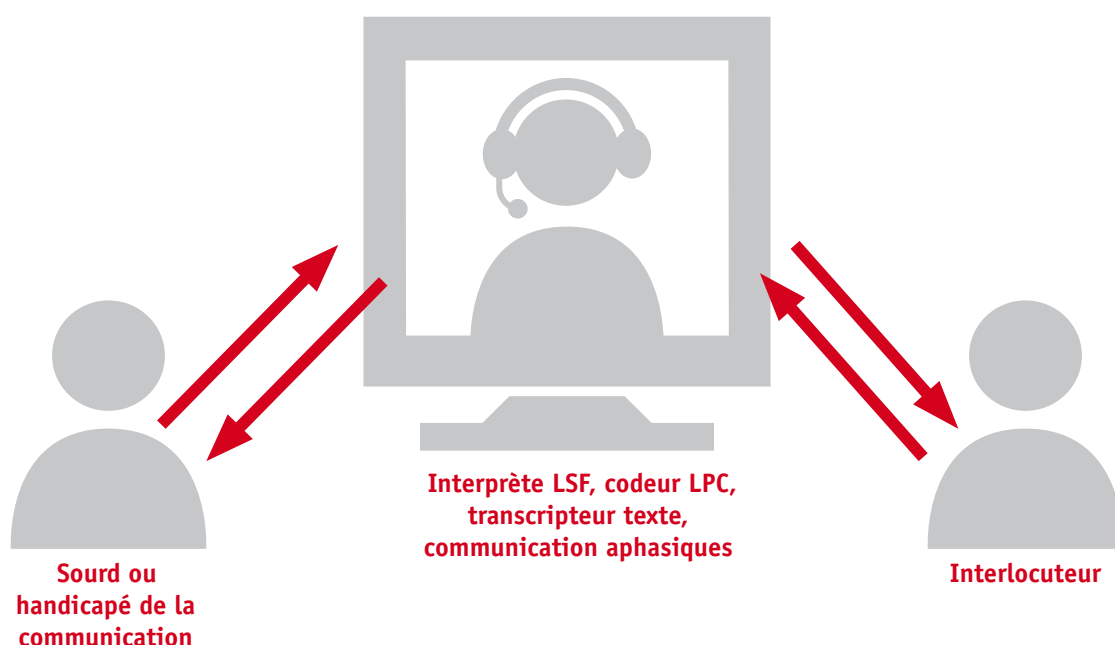
Le centre relais téléphonique généraliste : Besoins et fonctionnement

La téléphonie vocale, une source de handicap pour 500 000 personnes

Que ce soit dans leur vie personnelle, sociale, ou professionnelle, 500 000 personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la parole, se trouvent en situation de handicap face au téléphone, outil pourtant incontournable au quotidien, ainsi que les interlocuteurs qui cherchent à les joindre.

Un centre relais téléphonique généraliste est un service innovant permettant aux personnes sourdes et aux personnes handicapées de la parole d'accéder en temps réel aux échanges téléphoniques avec leurs interlocuteurs.

Un centre relais téléphonique a pour mission de rendre accessible en temps réel un échange téléphonique entre une personne sourde et son interlocuteur entendant : depuis une plate-forme téléphonique, interprètes en langue des signes française – langue française, codeurs en langue française parlée complétée, transpositeurs (texte) prennent en charge les appels via un site internet et une webcam.



Grâce à cette innovation, les publics concernés retrouvent une autonomie pleine et entière face à l'outil téléphonique, ainsi que leurs interlocuteurs qui peuvent les joindre. Ces centres relais téléphoniques ont fait leurs preuves depuis des années dans d'autres pays, en particulier aux Etats-Unis où ils fonctionnent 24/24.

Une mobilisation engagée depuis 2006

C'est pour le développement de ce centre relais téléphonique généraliste en France que se mobilisent les associations depuis 2006.

En 2007, la question de l'accessibilité téléphonique avait été débattue par les députés puis les sénateurs qui avaient à se prononcer sur un amendement créant le dispositif de relais téléphonique et garantissant sa prise en charge. Soutenu par plusieurs parlementaires au-delà des clivages politiques, l'amendement avait finalement été rejeté par le gouvernement qui s'était engagé à instruire ce dossier.

Plusieurs communications gouvernementales s'étaient ensuite enchaînées depuis la Conférence Nationale du Handicap du 8 juin 2008 au cours de laquelle le président de la République, Nicolas Sarkozy, avait annoncé : *« pour que les personnes sourdes et malentendantes aient accès au téléphone, vont être créés des centres relais qui permettront d'assurer en simultané la traduction des conversations. Il s'agit d'une innovation qui est essentielle. »*

Une concertation avait été engagée par le Comité Interministériel au Handicap, avec la Fédération Française des Télécoms et les associations représentant les personnes sourdes ou malentendantes, autour d'un projet d'expérimentation confirmé une première fois par le plan gouvernemental « handicap auditif » annoncé le 10 février 2010 par Nadine Morano, secrétaire d'État à la Famille et à la Solidarité, puis le 9 juin 2011, par Marie-Anne Montchamp, secrétaire d'État aux Solidarités et à la Cohésion sociale.

Plusieurs fois reportée, cette expérimentation a finalement été engagée en 2014 par Marie-Arlette Carlotti, ministre déléguée aux Personnes handicapées et à la Lutte contre l'exclusion. Ségolène Neuville, actuelle secrétaire d'État aux Personnes handicapées et à la Lutte contre l'exclusion, en a assuré le suivi. L'expérimentation d'un an a permis à 500 panélistes de tester un dispositif de relais téléphonique en bénéficiant d'une heure de communication par mois.

Entre temps, le comité interministériel du handicap réuni le 25 septembre 2013 avait confirmé ce chantier et annoncé une mission parlementaire sur les conditions du développement du relais téléphonique en France. Corinne Erhel, députée des Côtes-d'Armor, a remis son rapport le 16 juillet 2014.

En parallèle, pour pallier l'absence de centre relais téléphonique généraliste en France, des initiatives privées ont été prises, notamment en direction des salariés sourds (leur employeur souscrivant à une offre dédiée), ou encore pour rendre accessibles quelques services clients téléphoniques. Mais ces initiatives de substitution ne répondent qu'à une infime partie des besoins, loin de l'impact attendu d'un centre relais téléphonique généraliste prenant en charge tous les types d'appel et réellement accessible aux publics concernés.

Depuis la fin de l'expérimentation engagée par le gouvernement, les panélistes n'ont plus accès au service, tandis que plusieurs dizaines de milliers de personnes en attendent la généralisation.

À l'occasion du forum dédié à l'accessibilité le 24 novembre 2014 à Nantes, dans le cadre de la préparation de la dernière conférence nationale du handicap, le gouvernement a annoncé la prise en compte du sujet dans le projet de loi numérique en préparation.

Quelles conditions pour le développement d'un tel service en France ?

En 2010, l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) a **publié une étude** commandée au cabinet Advention : « Évaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques ».

S'appuyant sur une analyse des besoins exprimés par les publics concernés et un benchmark international, l'étude recommande la mise en place d'un centre relais téléphonique généraliste avec une **montée en charge programmée sur 10 ans** :

- Pour **former les 1 500 professionnels nécessaires** au dispositif (interprètes en langue des signes française – langue française, transcripteurs, codeurs en langage parlé complété, professionnels formés à la communication avec les personnes aphasiques) ;
- Pour **répondre aux besoins de 91 000 utilisateurs** ;
- Avec un **budget annuel de 84 millions d'euros**.

L'analyse du benchmark international fait apparaître que les pays qui ont mis en place un centre relais téléphonique efficace sont ceux :

- qui ont choisi de confier un rôle de pilotage au régulateur ;
- qui ont opté pour un financement partagé entre tous les abonnés au téléphone.

Au-delà de l'expérimentation engagée par le gouvernement et les quelques initiatives privées d'accessibilité téléphonique, les éléments du rapport publié par l'ARCEP restent d'actualité.

Qu'attendre d'un centre relais téléphonique ?

Les objectifs à atteindre selon les associations

1. L'accessibilité totale de toutes les communications téléphoniques en temps réel.

Un centre relais téléphonique (ou un réseau de centres relais) a pour mission d'assurer l'accessibilité en temps réel de toute communication téléphonique, sans restriction (*hors appels d'urgence*), quelle que soit sa durée. L'accessibilité téléphonique doit permettre aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la communication, **d'appeler ou d'être appelées**, comme n'importe quel autre usager du téléphone.

2. L'accessibilité téléphonique sans tarification discriminante.

Hors abonnements et communications téléphoniques, le surcoût de cette accessibilité ne doit pas être supporté par les seuls usagers sourds, malentendants, sourdaveugles, aphasiques ou handicapés de la communication, mais **partagé par l'ensemble des abonnés au téléphone et à un fournisseur d'accès à Internet**. Le besoin d'accessibilité d'un échange téléphonique étant partagé par deux interlocuteurs, le dispositif doit répondre à une logique d'accessibilité et non de compensation individuelle.

3. L'accessibilité téléphonique permanente.

Si cette accessibilité est absolue, elle doit également être assurée 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, quel que soit l'interlocuteur contacté, quel que soit le motif de l'appel, quelle que soit la durée de l'appel, sur l'ensemble du territoire métropolitain et des départements et territoires d'outre-mer. Le **délai de mise en œuvre** et le **calendrier de la montée en charge** doivent être précisés par la loi pour tenir compte du **développement des ressources humaines nécessaires**.

4. L'accessibilité téléphonique adaptée à tous les publics de personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la communication.

Le centre relais téléphonique (ou le réseau de centres relais) doit répondre aux besoins de communication adaptée de tous les publics concernés : par la transcription écrite simultanée, par l'interprétation français - langue des signes française, par le codage en langue française parlée complétée, par une communication multimodale, et pour les personnes aphasiques, par un relais téléphonique assuré par des opérateurs formés à ce public. Ces dispositifs doivent être accessibles aux usagers par ailleurs aveugles ou malvoyants. Les formules mixtes (permettant à l'utilisateur d'intervenir oralement) doivent également être proposées.

5. L'accessibilité téléphonique simple d'usage.

La technique nécessaire pour contacter les centres relais doit rester **simple à installer et à manipuler** : via Internet en fixe ou mobile, téléphone sur IP pour la transcription écrite, visiophonie via webcam ou caméra raccordée à l'écran de télévision pour les liaisons vidéos, application native ou téléchargée sur smartphone et tablette (de type Total conversation). **Le même service doit permettre de contacter n'importe quel interlocuteur** (*hors dispositif spécifique aux appels d'urgence*) **sans restriction, indépendamment de toute autre forme d'accessibilité téléphonique** (*par exemple à l'initiative d'un service clients*).

6. L'accessibilité téléphonique répondant à des exigences de qualité.

Le centre relais téléphonique (ou le réseau de centres relais) doivent être soumis au respect de règles de qualité encadrées par la réglementation : **qualification** des professionnels de la communication accessible, règles de **déontologie**, durée de la prise en compte de l'appel (temps d'attente), performance de la transcription écrite, **respect scrupuleux des langues** utilisées, **respect des normes internationales** ETSI et UIT pour les solutions techniques, etc. Le recours éventuel dans le futur à de nouvelles technologies performantes ne saurait s'envisager au détriment de ces exigences de qualité : **toute défaillance dans la retransmission met simultanément en difficulté les deux interlocuteurs d'un échange téléphonique.**

La rédaction actuelle de l'article 43 : Un dispositif inopérant qui ne répond pas aux besoins des publics concernés

Exposé des motifs - « **L'article 43** est destiné à permettre un accès des personnes sourdes et malentendantes aux services téléphoniques, équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs en instaurant une obligation de fourniture d'une traduction écrite simultanée et visuelle en langue française. Cette mise en accessibilité garantira à terme l'autonomie des personnes déficientes auditives pour appeler les services publics ainsi que les services clients des entreprises d'une certaine taille. L'article 43 vise à responsabiliser l'ensemble des acteurs tout en prenant en considération les difficultés liées à la rareté de la ressource en interprétariat. L'offre de traduction écrite simultanée et visuelle prévue permettra également d'améliorer l'accès aux services téléphoniques pour une partie des personnes aphasiques. »

Rédaction actuelle du projet de loi - Article 43

I. - Après le premier alinéa de l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Les services d'accueil téléphonique opérés par les organismes mentionnés au premier alinéa et destinés à recevoir les appels des usagers sont rendus accessibles aux personnes sourdes et malentendantes en mettant à leur disposition un service de traduction écrite simultanée et visuelle. A défaut, ces appels peuvent être recueillis à partir d'un service de communication au public en ligne, en offrant les mêmes conditions de traduction. »

II. - L'article L. 113-5 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à un seuil défini par décret rendent en outre ce numéro accessible aux personnes sourdes et malentendantes, en mettant à leur disposition un service de traduction écrite simultanée et visuelle. Ce service comprend une transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété. Ces appels peuvent également être recueillis à partir d'un service de communication au public en ligne. »

III. - Après le *o* du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un alinéa *o bis* ainsi rédigé :

« *o bis*) Un accès des utilisateurs finals sourds et malentendants à une offre de services de communications électroniques, incluant la fourniture, à un tarif abordable, d'un service de traduction écrite simultanée et visuelle ; ».

IV. - Les dispositions du I et du III entrent en vigueur selon des modalités et à une date prévues par décret et au plus tard dans un délai de cinq ans à compter de la promulgation de la présente loi ; celles du II au plus tard dans un délai de deux ans à compter de cette promulgation.

La rédaction actuelle de l'article 43 du projet de loi ne répond pas aux besoins des publics concernés et le dispositif prévu risque d'être totalement inopérant :

1. Dès l'exposé des motifs, il est indiqué que le projet de loi prend en « *considération les difficultés liées à la rareté des ressources en interprétariat ainsi que les délais nécessaires à la formation d'interprètes qualifiés* ». Aujourd'hui, nous disposons en France d'un nombre suffisant de professionnels pour ouvrir un centre relais téléphonique en semaine aux heures ouvrées. Les délais de mise en place permettront de former les professionnels supplémentaires nécessaires, à condition que la loi l'indique et que le développement des professions concernées soit effectivement engagé en parallèle de la montée en charge du dispositif.
2. Le projet d'article 43 évoque à plusieurs reprises un « *service de traduction écrite simultanée et visuelle* » : cette **formulation est trop imprécise** et laisse la porte ouverte à d'autres solutions que le centre relais téléphonique généraliste, sans garantir leur fiabilité. Il s'agira donc plus précisément d'interprétariat en langue des signes française – langue française, de codage en Langue française Parlée Complétée, de transcription écrite simultanée, de communication multimodale et adaptée aux personnes aphasiques. La loi du 11 février 2005 définit déjà par ailleurs le « dispositif de communication adaptée ».
3. Le projet d'article vise à « *responsabiliser l'ensemble des acteurs* ». Soit. Mais au risque de créer une **usine à gaz inopérante**. Un service spécifique pour les appels vers les services publics, un autre pour les services clients, encore un autre pour éventuellement d'autres appels via les opérateurs. Avant chaque appel, les personnes sourdes ou avec un handicap de la communication devront-elles donc chercher de quelle catégorie relève chacun de leurs interlocuteurs ? Sans handicap, nous attrapons notre téléphone, fixe ou mobile, pour passer n'importe quel appel. Pourquoi vouloir un fonctionnement plus compliqué ? D'autre part, cette configuration ne prend en compte que les appels passés par les personnes sourdes ou handicapées de la communication, et non pas la possibilité pour ces « acteurs responsabilisés » de les joindre.
4. Le projet d'article 43 semble créer une nouvelle obligation d'accessibilité pour les services téléphoniques publics. Mais **cette obligation existe déjà** avec les articles 47 et 78 de la loi du 11 février 2005. Elle n'a toujours jamais été mise en œuvre (à l'exception des services d'urgence), il n'est pas certain qu'il suffise de la confirmer dans une nouvelle loi pour garantir son application, surtout si l'on prend en considération l'état actuel des finances publiques.
5. Une nouvelle obligation serait par ailleurs faite aux opérateurs de téléphonie de proposer « *une offre de services incluant la fourniture, à tarif abordable, d'un service de traduction écrite simultanée et visuelle* ». Cette notion de tarif pose question. Elle renverrait à une jurisprudence européenne mais sans

davantage de précisions sur son montant. Il y a donc un **risque manifeste de tarification discriminante**. Nous considérons que le surcoût de l'accessibilité téléphonique doit être partagé entre tous les abonnés au téléphone, puisque le dispositif doit permettre d'appeler mais aussi d'être appelé. Il n'est donc pas question de demander à la personne sourde (ou qui a un handicap de la communication) de payer pour que quelqu'un d'autre l'appelle. Par ailleurs, les opérateurs de téléphonie ne cachent pas leur hostilité à cette obligation. Sa mise en œuvre, même confirmée par la loi, resterait donc un vœu pieux.

Il ne fait pas de doute que la rédaction de cet article 43 tient d'abord compte des intérêts de quelques acteurs économiques dont la niche est justement l'absence de centre relais téléphonique généraliste, au détriment des besoins confirmés des publics concernés et en dépit du bon sens.

Aussi, le législateur pourra privilégier une nouvelle rédaction de l'article 43 pour que le nouveau dispositif :

- Permette réellement la mise en place d'un centre relais téléphonique généraliste (ou d'un réseau de centres relais) comme il en existe dans d'autres pays pour une accessibilité totale de toutes les communications téléphoniques en temps réel ;
- Fonctionne à terme, même si plusieurs années seront nécessaires, 24h/24, 7j/7 et que la loi le précise ;
- Et que ce centre relais téléphonique généraliste traite tous les appels sans distinguer les différents types d'appels, administratifs, privés, commerciaux, professionnels, ou autres ;
- Que tous les publics concernés (sourds, malentendants, sourdaveugles, aphasiques, handicapés de la communication) et leurs modes de communication soient pris en compte dans le respect de règles de qualité à définir également dans la loi ou la réglementation ;
- Enfin, qu'un financement universel soit assuré : non pas en taxant les opérateurs sur leurs marges, mais en mettant en place une nouvelle contribution prélevée sur toutes les factures de téléphone ou d'Internet, contribution qui n'excéderait pas 65 centimes d'euros par an (soit 0,055 € par mois), à l'instar de l'éco-participation, pour abonder un fonds qui serait géré par l'ARCEP et financerait, sous sa responsabilité, le centre relais téléphonique.

Pour une accessibilité téléphonique réaliste et efficace : Une nouvelle rédaction de l'article 43

I- Après l'article L. 35-6 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un article L. 35-7 ainsi rédigé :

« *Art. L. 35-7.* – I. – Un centre relais téléphonique est créé pour permettre l'accès au service téléphonique au public des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la communication sur l'ensemble du territoire métropolitain et des collectivités d'outre-mer.

« Le centre relais téléphonique assure, en mode simultané et à la demande de l'utilisateur, l'interprétariat français - langue des signes française, la transcription écrite, le codage en langage parlé complété, ou la communication multimodale adaptée aux personnes aphasiques, des appels passés et reçus, hors services d'urgence, par les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la communication.

« Dans un délai d'un an à compter de la promulgation de la présente loi, le centre relais téléphonique fournit le service d'accès au service téléphonique au public dans les conditions définies par arrêté conjoint des ministres chargés des communications électroniques et des personnes handicapées.

« Dans un délai de dix ans à compter de la promulgation de la présente loi, le centre relais téléphonique fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année.

« Les modalités de fonctionnement du centre relais téléphonique sont définies par décret. Les diplômes et qualifications requis pour les professionnels intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels pris en charge par le centre relais téléphonique sont fixés par arrêté conjoint des ministres chargés des communications électroniques et des personnes handicapées.

« II. - Le centre relais téléphonique mentionné au I est financé par une contribution, dite accès-participation, perçue sur les abonnements souscrits par les utilisateurs terminaux des services de communication électronique. Un arrêté conjoint des ministres chargés des communications électroniques, du budget et des personnes handicapées fixe le montant de cette contribution, ainsi que les modalités de son recouvrement et de sa gestion.

« Les opérateurs de communications électroniques font apparaître sur les factures aux utilisateurs terminaux le montant de l'accès-participation. »

II - Après l'alinéa 6 du II de l'article L-32-1 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un alinéa 7 ainsi rédigé :

« 7° - la mise en place et le fonctionnement du centre relais téléphonique mentionné à l'article L.35-7, conjointement avec le ministre chargé des personnes handicapées ».

Chiffres clés

500 000

personnes ne peuvent téléphoner en France du fait de leur handicap auditif ou de la communication

65 500 000

Français ne peuvent joindre par téléphone leurs interlocuteurs sourds ou handicapés de la communication

238 494 000 000

de minutes de téléphonie vocale consommées en France en 2014 (contre 134 867 millions en 1998), soit plus de 3 heures par mois par abonné (fixe et mobile)

131 000 000

d'abonnements en 2014 en France : fixe (36M), mobile (70M), haut et très haut débit (25M)

0,055 €

/mois/abonné d'« accès-participation » pour financer le dispositif de relais téléphonique (soit 0,65 € / an / abonné)

10 ans

de montée en charge du dispositif pour couvrir l'ensemble des besoins, former les professionnels nécessaires et accompagner les publics concernés vers ce nouveau service

91 000

utilisateurs dès la 10ème année

20%

estimés de chômage, d'inactifs ou de renoncement à l'emploi chez les personnes sourdes en âge de travailler

30 000

emplois indirects trouvés ou retrouvés par les personnes sourdes ou handicapées de la communication d'ici 10 ans grâce à leur autonomie téléphonique

288 000 000 €

économisés chaque année sur le budget de l'État (AAH) si 30 000 personnes sourdes ou handicapées de la communication trouvent ou retrouvent un emploi

1500

emplois directs créés par le dispositif de relais téléphonique d'ici 10 ans

75 000 000 €

supplémentaires d'impôts sur le revenu par an si 30 000 personnes sourdes ou handicapées de la communication trouvent ou retrouvent un emploi

Sources :

ARCEP

Advention pour ARCEP

Centre d'études de l'emploi

Ministère de l'Économie et des Finances

Centre relais téléphonique : Vérités et contre-vérités

Les Français téléphonent de moins en moins et utilisent davantage d'autres services numériques en ligne pour communiquer. Le besoin en relais téléphonique n'est donc pas établi.

FAUX. Le volume des services « voix » suit une progression permanente. Selon l'ARCEP, 134 867 millions de minutes de téléphonie « vocale » ont été consommées en 1998, et 238 494 millions de minutes en 2014, soit plus de 3 heures par mois par abonné (fixe et mobile). Même si les usages évoluent et que d'autres moyens de communication se développent, la téléphonie vocale reste incontournable dans la vie quotidienne et donc source de situations de handicap pour celles et ceux qui ne peuvent pas téléphoner ou être appelés. Si les Français téléphonent en moyenne 3 heures par mois, pourquoi les personnes sourdes ou handicapées de la communication n'auraient-elles pas besoin de téléphoner ? D'ailleurs, le niveau d'utilisation des centres relais téléphoniques dans les pays où ils sont développés confirme leur intérêt et le besoin des personnes concernées et de leurs interlocuteurs.

Des efforts ont été réalisés ces dernières années en France pour permettre l'accessibilité téléphonique.

VRAI. En application de la loi du 11 février 2005, un centre national de relais des appels d'urgence a enfin été mis en place en France (le 114). Quelques services clients, dont ceux des principaux opérateurs de téléphonie, ont été rendus accessibles en langue des signes française et en mode texte. De rares entreprises ont fait le choix de s'abonner à un dispositif de relais téléphonique pour leurs salariés sourds. Mais ces efforts ne vont pas au-delà. L'obligation d'accessibilité des services téléphoniques publics prévue par la loi de 2005 n'a pas fait l'objet du moindre début de commencement. Le recours au relais téléphonique en milieu professionnel n'est pas généralisé et ne concerne d'ailleurs pas ceux qui sont à la recherche d'un emploi ni les travailleurs indépendants. Aucun service ne permet l'accessibilité des appels interpersonnels.

Le projet de « responsabiliser l'ensemble des acteurs » en leur demandant chacun pour leur part de se rendre accessible est une fausse bonne idée. Il conduirait à diluer ces responsabilités en les limitant aux acteurs qui en auraient les moyens, empêcherait la mutualisation des ressources humaines encore insuffisantes. Il créerait une usine à gaz virant au casse-tête pour les usagers qui devraient se renseigner avant chaque appel pour savoir par quel service passer. Il présente surtout le risque de laisser se développer des services dont la qualité ne serait pas au rendez-vous pour garantir la fiabilité des échanges téléphoniques.

C'est pourquoi la mise en place d'un service unique de centre relais téléphonique prenant en charge tous les appels sans restriction (hors services d'urgence), et financé par l'ensemble des abonnés au service téléphonique au public, reste la solution la plus pragmatique.

Une récente expérimentation a démontré que les personnes sourdes n'avaient pas besoin de relais téléphonique.

FAUX. Une expérimentation de relais téléphonique d'une durée d'un an a été engagée en juin 2014 sous la responsabilité du gouvernement auprès de 500 panélistes qui ont « bénéficié » d'une heure de communication accessible par mois. Si cette expérimentation répondait à une attente forte après avoir été annoncée depuis quelques années, la faiblesse du temps de communication proposé et les nombreuses restrictions (seuls les appels personnels étaient autorisés) ne permettent pas d'en tirer des conclusions pertinentes. Des panélistes, dont certains n'avaient jamais téléphoné de leur vie, n'ont pas su s'approprier ce service nouveau sur la courte période du projet. D'autres, en revanche, ont pu tirer profit de cette expérimentation : ils se sont déclarés satisfaits du service apporté et ont massivement regretté son interruption. Un rapport parlementaire de Corinne Erhel, députée des Côtes-d'Armor, souligne que l'évaluation de cette expérimentation a été assurée par une filiale d'un opérateur de téléphonie par ailleurs partie prenante dans le débat sur l'intérêt de développer un dispositif de relais téléphonique en France.

Il n'y a pas assez de professionnels formés pour assurer un tel dispositif en France.

VRAI et FAUX. La France connaît une pénurie de professionnels formés et qualifiés pour assurer l'accessibilité d'échanges téléphoniques. Mais elle ne doit pas empêcher le lancement d'un centre relais téléphonique selon une montée en charge qui prend en compte le temps nécessaire à la formation des professionnels. Un rapport du cabinet Advention commandé par l'ARCEP en 2010 évalue cette montée en charge à 10 ans et le nombre de professionnels nécessaires à 1500 d'ici 10 ans.

Le relais téléphonique implique l'intervention d'un tiers dans l'échange téléphonique.

VRAI. Les interprètes en français - langue des signes française interprètent en langue des signes ce que dit l'interlocuteur non sourd, et en langue française les interventions de la personne sourde. C'est un métier qui fait l'objet d'une formation rigoureuse de plusieurs années sanctionnée par un diplôme. Les interprètes sont tenus au secret professionnel, ils restent neutres et n'interfèrent pas dans la conversation qu'ils rendent accessible, aussi bien à la personne sourde qu'à la personne non sourde. Il en est de même pour les codeurs en langage parlé complété, les transpositeurs et les professionnels formés à la communication avec les personnes aphasiques. Ces professionnels n'accompagnent pas les personnes handicapées, ils rendent accessibles des situations de communication impliquant plusieurs interlocuteurs. Solliciter ces professionnels n'est pas dégradant et permet l'autonomie et la participation de tous.

D'autre part, les appels pris en charge par le centre relais téléphonique sont sécurisés et ne sont pas enregistrés. La CNIL doit être associée au développement de cette innovation pour y veiller.

Ce dispositif est trop onéreux et va réduire les marges et capacités d'investissement des opérateurs de téléphonie.

FAUX. Le centre relais téléphonique peut être financé par une modique contribution perçue sur tous les abonnements téléphoniques. Cette « accès-participation » ne serait donc pas prélevée sur les revenus des opérateurs, mais perçue par les opérateurs pour le compte de l'État et apparaîtrait en tant que telle sur les factures, à l'instar de l'éco-participation.

Une étude du cabinet Advention commandée par l'ARCEP en 2010 évalue le budget nécessaire à 84 millions d'euros pour une année de fonctionnement accessible à 91 000 utilisateurs. 131 millions d'abonnements ont été comptabilisés en 2014 par l'ARCEP (fixe, mobile, haut débit confondus) : l'accès-participation pourrait s'élever à 5,5 centimes d'euro par mois par facture, soit 0,65€ par an par abonné. Les pays qui ont développé un service de relais téléphonique performant ont opté pour ce type de financement.

Les personnes sourdes perçoivent déjà une prestation de compensation du handicap et pourraient l'utiliser pour financer le centre relais téléphonique.

FAUX. Le forfait surdité de la prestation de compensation du handicap est destiné à financer l'intervention de professionnels de la communication accessible dans le cadre de la « participation à la vie sociale » lorsqu'il y a défaut d'accessibilité. Il s'agit donc de la vie personnelle et de démarches privées, à l'exclusion de ce qui relève de l'accessibilité des services publics et de la vie professionnelle. Toutes les personnes sourdes n'ont pas accès à cette prestation dont le montant, même mobilisé dans son intégralité, ne suffirait pas à financer un centre relais téléphonique performant. Les ressources publiques ne permettent ni d'augmenter le montant de cette prestation ni de l'accorder à un public plus large.

En face des 500 000 personnes sourdes ou handicapées de la communication, ce sont potentiellement 65,5 millions de Français qui ne peuvent pas communiquer par téléphone avec les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la parole. C'est donc au contraire le principe de l'accessibilité qui doit définir le mode de financement du centre relais téléphonique, et non une logique de compensation individuelle qui conduirait à une tarification discriminante. Le handicap auditif ou de la communication est par définition un handicap partagé entre deux interlocuteurs ou plus qui ont besoin de comprendre et de se faire comprendre. Le besoin d'accessibilité d'un échange téléphonique étant supporté par deux interlocuteurs, le surcoût de cette accessibilité doit donc être financé collectivement par l'ensemble des abonnés au téléphone et/ou à un fournisseur d'accès à Internet.

Le centre relais téléphonique est facteur de croissance, d'emplois et d'économies.

VRAI. L'impossibilité de téléphoner ou d'être appelé entraîne une exclusion durable du marché du travail mais aussi de la consommation. Le développement de l'accessibilité téléphonique est une des principales conditions du retour vers l'emploi des personnes concernées.

Ainsi, si 30 000 personnes sourdes ou handicapées de la communication trouvent ou retrouvent un emploi, ce sont 288 millions d'euros d'économies réalisées chaque année par l'Etat sur le budget de l'Allocation Adulte Handicapée, et potentiellement 75 millions d'impôts sur le revenu perçus.

Par ailleurs, selon une étude du cabinet Advention commandée par l'ARCEP en 2010, ce sont 1 500 emplois directs qui seraient créés en 10 ans pour le fonctionnement du centre relais téléphonique.

Les logiciels de reconnaissance vocale et autres applications de sous-titrage automatique ne sont ni fiables ni performants.

VRAI. Il suffit de les tester pour s'en rendre compte. Les logiciels de sous-titrage automatique des vidéos en ligne en sont l'exemple le plus frappant. Passée la surprise de voir un sous-titrage automatique s'afficher, il faut peu de temps pour constater qu'une conversation téléphonique fiable, sans répétition, ni risque de malentendu, ne peut reposer sur de telles solutions. Si elles présentent des avantages avec d'autres langues, elles se heurtent à la richesse et la complexité de la langue française. C'est pourquoi les chaînes de télévision qui ont une obligation de sous-titrage de leurs programmes de flux et qui utilisent la reconnaissance vocale font intervenir entre 1 et 3 professionnels simultanément pour minimiser les défauts de sa diffusion en direct.

La promotion de ces outils, présentés comme des « innovations à encourager », est assurée par des acteurs qui préfèrent ignorer les besoins des personnes concernées.

Dans un futur proche, des avatars pourront traduire une conversation en langue des signes française (ou en langage parlé complété) et remplacer les interprètes.

FAUX. Ces avatars n'existent pas. Les avatars existants répondent à d'autres fonctions, mais pas celle de la traduction simultanée d'un échange entre plusieurs interlocuteurs. La langue française ne se traduit pas mot à mot en langue des signes française. À l'inverse, l'avatar qui serait en mesure de comprendre et de traduire en langue française un locuteur en langue des signes française relève aujourd'hui de la science-fiction. Il est également utopique d'attendre d'un avatar d'être en mesure de s'adapter aux aléas d'un échange téléphonique et aux contraintes particulières de certains publics. Or, le centre relais téléphonique doit prendre en compte toutes les modalités de communication des personnes sourdes ou handicapées de la parole. Ce qui n'empêche pas d'investir dans le développement de telles solutions, sans pour autant en faire la condition de la mise en place d'un centre relais téléphonique dont le besoin est immédiat.

La difficulté de communiquer avec son entourage, ses collègues et ses interlocuteurs a des répercussions sur la santé mentale des personnes concernées.

VRAI. Une étude de l'Institut de veille sanitaire (InVS) et de l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) publiée en décembre 2015 révèle que les pensées suicidaires sont 5 fois plus importantes chez les personnes sourdes ou malentendantes que dans la population générale, et les tentatives de suicide 3 fois plus importantes. La fatigue liée à l'effort de communication et les obstacles rencontrés en sont les principales raisons.

Les besoins sont mal maîtrisés et le sujet est trop nouveau pour être traité aussi rapidement par la loi pour une République numérique.

FAUX. La préoccupation de l'accès au téléphone est exprimée depuis plusieurs décennies (le Minitel dialogue de France Télécom était une des réponses de l'époque...), la proposition de création d'un centre relais téléphonique est régulièrement formulée par l'ensemble des associations concernées depuis 2006, les gouvernements successifs se sont depuis prononcés en faveur du développement d'un tel dispositif :

- conférence nationale du handicap de 2008,
- plan handicap auditif de 2010,
- conférence nationale du handicap de 2011,
- comité interministériel du handicap de 2013,
- expérimentation engagée en 2014.

Un débat parlementaire a déjà eu lieu en 2007 à l'Assemblée nationale et au Sénat dans le cadre de l'examen du projet de loi relatif à la concurrence au service des consommateurs et avait conduit le gouvernement de l'époque à considérer que le sujet nécessitait d'être davantage instruit. Une étude précise et documentée a été publiée par l'ARCEP en 2010 et financée à hauteur de 80 000 euros. 3 documentaires sur ce sujet ont été diffusés par France 5. Les bonnes pratiques étrangères ont été analysées et confirment qu'il n'y a pas d'exception française quant aux besoins des publics concernés.

Le sujet est mûr, les conditions de réussite sont réunies, le projet de loi pour la République numérique est l'opportunité pour la France d'être au rendez-vous de l'accessibilité téléphonique.

Lexique

Langue des Signes Française

La LSF est désormais reconnue comme « une langue à part entière » depuis la loi du 11 février 2005. L'enseignement de la LSF, au même titre que d'autres langues vivantes, est maintenant encouragé. Les interprètes rendent accessibles les communications entre les locuteurs s'exprimant en langue française et ceux qui communiquent en langue des signes française. Ils sont dument formés et diplômés. La Langue des Signes Française n'est pas internationale, de nombreux pays ont leur propre langue des signes. Elle est par ailleurs reconnue par la convention internationale des droits des personnes handicapées ratifiée par la France (article 21).

Langage Parlé Complété

Le LPC est un code phonétique utilisé par des personnes sourdes communiquant oralement pour faciliter la lecture sur les lèvres et accéder à la langue française. Il s'agit d'un code et non d'une langue. Les codeurs en LPC retransmettent les messages oraux aux personnes sourdes qui « décodent ». Ils sont également formés et diplômés.

Transcription écrite simultanée

Le sous-titrage en direct permet aux personnes sourdes ou malentendantes de suivre en temps réel des échanges (en réunion, à la télévision, ou au téléphone avec le relais téléphonique). Plusieurs techniques sont développées en France. Elles nécessitent dans tous les cas l'intervention d'un opérateur spécifiquement formé.

La loi du 11 février 2005 reconnaît la diversité des modalités de communication des personnes sourdes ou malentendantes : certaines s'expriment en LSF, d'autres oralement avec le LPC, d'autres encore uniquement oralement. Les modes d'accessibilité utilisés (interprètes, codeurs, sous-titrage) sont également adaptés aux besoins de chaque personne concernée et à chaque situation. Par ailleurs, de nombreuses personnes sourdes ou malentendantes privilégient le canal auditif avec leurs appareils.

Ressources documentaires

Le site <http://relaistelephonique.blog.lemonde.fr> rassemble l'ensemble des ressources documentaires utiles à la bonne compréhension des enjeux de l'accessibilité téléphonique.

Rapports

Évaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques, rapport du cabinet Advention (2010) commandé et publié par l'ARCEP : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-access-handicap-serv-tel-janv2011.pdf

L'expérimentation d'un centre relais téléphonique pour les personnes sourdes ou malentendantes : enjeux et avenir, rapport parlementaire de Corinne Erhel, députée des Côtes-d'Armor (remis le 16 juillet 2014) http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Corinne_ERHEL_rapport_Lexpermentation_dun_centre_relais_telephonique_pour_les_personnes_sourdes_ou_malentendantes_enjeux_et_avenir_16_juillet_2014.pdf

Documentaires

Téléphoner, un droit pour tous, d'Agnès Poirier (2006)

<https://youtu.be/j1m10cUV33E>

Produit par Point du jour et diffusé par France 5, ce documentaire de 26 minutes présente le dispositif de relais téléphonique retenu par les Etats-Unis.

Simple comme un coup de fil, d'Agnès Poirier (2008)

<https://youtu.be/InkJugPZbHU>

Produit par Point du jour et diffusé par France 5, ce film de 26 minutes revient sur la situation française et la mobilisation des associations en 2008, avec un coup de projecteur sur l'examen par l'Assemblée nationale d'un amendement visant à généraliser le dispositif de relais téléphonique.

Centre relais : un nouveau marché, de Claire Chognot (2009)

<https://youtu.be/F9JszQ-yBIM>

Produit par Point du jour et diffusé par France 5, ce documentaire de 26 minutes analyse les attentes des publics concernés en les confrontant aux initiatives privées.

Normes internationales

Recommandation F.703 Services conversationnels multimédias, UIT-T, 11/2000

<https://www.itu.int/rec/T-REC-F.703-200011-I/fr>

Requirements for Relay Services, ETSI, 09/2015

Réf. ETSI ES 202 975

http://www.etsi.org/deliver/etsi_es/202900_202999/202975/02.01.01_60/es_202975v020101p.pdf

Total Conversation Access to Emergency Services, ETSI, 11/2013

Réf. ETSI TS 101 470

http://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/101400_101499/101470/01.01.01_60/ts_101470v010101p.pdf

